

CA1
PS
-1999
G22

Government
Publications



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Depository Services
Program

Programme des services
de dépôt

Government Documents Reference Service in Canada : Implications for Electronic Access

Prepared by
Juris Dilevko and Elizabeth Dolan
Faculty of Information and Media Studies
University of Western Ontario

March 1999

Canada

3 1761 11708881 5

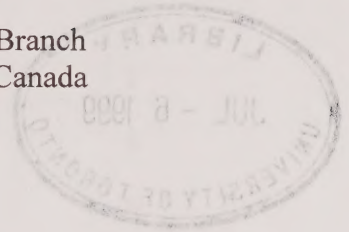




Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117088815>

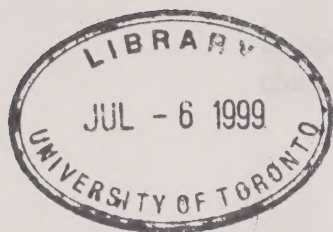
Report to
Depository Services Program
Public Access Services Division
Communications Coordination Services Branch
Public Works and Government Services Canada



**Government Documents Reference Service in Canada :
Implications for Electronic Access**

Prepared by
Juris Dilevko and Elizabeth Dolan
Faculty of Information and Media Studies
University of Western Ontario

March 1999



© Minister of Public Works and Government Services Canada 1999
Cat. No. P63-11/1999
ISBN 0-662-64213-9

TABLE OF CONTENTS

<i>Figures</i>	<i>ii</i>
<i>Tables</i>	<i>iii</i>
<i>Executive Summary</i>	<i>iv</i>
<i>Acknowledgements</i>	<i>vii</i>
1. Introduction	1
2. Key Research Questions	6
3. Method	6
3.1 Overview	
3.2 Geographic Considerations	
3.3 Types of Depository Libraries	
3.4 Choice of Census Metropolitan Areas	
3.5 Categorization of Questions	
3.6 Survey Packages	
3.7 Recruitment and Training of Proxies	
3.8 Issues of Anonymity and Informed Consent	
3.9 Coding Procedures	
4. Development of Sample Questions	19
5. Limitations of the Study	25
6. Data Analysis and Results	27
6.1 Profile of Question Distribution	
6.2 Variation in Service Levels by External Factors	
6.3 Variation in Service Levels by Internal Factors	
6.4 Variation in Service Levels by Question Variables	
6.5 Referrals and No/Incorrect Answers	
6.6 Sources Used to Answer Questions	
6.7 Efficacy Rates and Source Types	
7. Nature of Proxy-Administered Reference Questions	72
7.1 Relative Degree of Difficulty	
7.2 Question Analysis	
8. Conclusions and Recommendations	90
9. Bibliography	99



FIGURES

	Page
1. Geographic Distribution of Depository Libraries where Questions were Asked	8
2. Distribution of Type of Depository Libraries where Questions were Asked	10
3. Population Distribution of Census Areas of Depository Library Locations	12
4. Frequency Distribution of Relative Difficulty of Questions	23
5. Daily Distribution of Questions	28
6. Time of Day when Questions were Asked	28
7. Distribution of Responses Received	30
8. Responses Received by Type of Depository Library	32
9. Types of Responses Received by Region	33
10. Types of Responses by Size of Census Metropolitan Area	36
11. Responses Received by Day of Week	37
12. Responses Received by Whether Library Had Separate Area for Government Documents Reference Service	38
13. Responses Received by Degree of Busyness	41
14. Distribution of Time Spent on Each Question	43
15. Responses Received by Time Spent with Patron	45
16. Responses Received by Method of Question Delivery	46
17. Responses Received by Subject Matter of Reference Question	48
18. Responses Received by Class of Reference Question	50
19. Types of Referral	52
20. Reasons for No/Incorrect Answer	53
21. No/Incorrect Answers and Referrals by Type of Library	55
22. No/Incorrect Answers and Referrals by Geographic Region	56
23. Distribution of Sources Used to Answer Questions	57
24. Sources Used by Type of Library	59
25. Major Sources Used By Region	60
26. Use of Sources by Size of Census Metropolitan Area	61
27. Individual Questions by Source Use	62
28. Sources Used by Subject Matter of Reference Question	63
29. Sources Used by Class of Reference Question	64
30. Use of Sources by Method of Question Delivery	64
31. Responses Received by Type of Source	66
32. Major Sources Used by Time Spent Using Source	68
33. Responses Received by Individual Question	73
34. Rank Descending Order of Questions which were Completely Answered	74
35. Rank Descending Order of Questions which Received Most No/Incorrect Answers	75



TABLES

	Page
1. Comparison of Regional Population Distribution and Distribution of Questions	9
2. Coding Scheme for Reference Questions Developed by John V. Richardson, Jr.	17
3. Modified Richardson Coding Scheme	18
4. Preliminary Questions Given to Pre-testers	20
5. Results of Pre-Tested Questions	21
6. Final List of Questions	24
7. Impact of Separate Area on Complete Answers	39
8. Impact of Busyness on Type of Answers	42
9. Method of Question Delivery and Depository Library Types	47
10. Time Spent on Reference Questions	47
11. Comparison of Legislative and Executive Questions	49
12. Type of Answer Received by Source	67
13. Average Time Spent Finding Answers	76
14. Types of Answers Received by Type of Library for CRTC Question	76
15. Types of Answers Received by Type of Library for Book Question	77
16. Types of Answers Received by Type of Library for Barley Question	78
17. Types of Answers Received by Type of Library for Lyrics Question	79
18. Types of Answers Received by Type of Library for Fuels Question	79
19. Types of Answers Received by Type of Library for Firearms Question	80
20. Types of Answers Received by Type of Library for Audgen Question	81
21. Types of Answers Received by Type of Library for Crime Question	82
22. Types of Answers Received by Type of Library for Magdalen Question	83
23. Types of Answers Received by Type of Library for Rules Question	84
24. Types of Answers Received by Type of Library for Refugee Question	85
25. Types of Answers Received by Type of Library for Garbage Question	86
26. Types of Answers Received by Type of Library for Photo Question	87
27. Types of Answers Received by Type of Library for Fisheries Question	88
28. Types of Answers Received by Type of Library for Africa Question	89

EXECUTIVE SUMMARY

Providing Canadian citizens with free, equitable, timely, and uncomplicated access to federal government information is a national and worthy goal. Now that official publications in print form are gradually being replaced by electronic documents increasingly available on the World Wide Web, systematic examination of the capabilities of federal depository libraries to provided permanent access and quality reference service to the Canadian public is essential. The study reported here was funded by the Depository Services Program (DSP), Public Works and Government Services, Canada, and undertaken by researchers in the Program of Library and Information Science, Faculty of Information and Media Studies, University of Western Ontario.

For this investigation, a set of government documents related questions was developed and tested for use in an unobtrusive evaluation of full and selective depositories in academic and public libraries located across the five geographic and socio-cultural regions of Canada. Results are based on the analysis of data collected by paid proxies who asked 15 questions a total of 488 times at 104 libraries in some 30 metropolitan areas as defined by Statistics Canada.

The major conclusions of the study are summarized as follows:

- **Accuracy of answers to test questions.** Overall, depository reference staff provided complete answers to test questions 29.3% of the time, a disappointing result. When complete and partially complete answers are taken together, the success rate climbs to 42.2%. There were notable differences among the four types of depositories in providing complete answers. Services levels differed as well according to region and census metropolitan area. Academic full depositories achieved the highest rate of success, followed by public full depositories. Academic and public selective libraries did less well. Among the regions, Ontario performed best, followed by British Columbia and the

Atlantic Provinces, then by the Prairie Provinces and Québec. Census areas with populations over one million or between one quarter and one half million inhabitants offered the best opportunity for complete or partially complete answers to government documents related questions. No or incorrect answers were given at a rate of about 38%. The most common explanation for this was that reference staff did not know how to find the needed information.

- **Degree to which questions were referred.** Referrals comprised one-fifth of responses to questions posed by proxies. Half were to government departments and agencies, 36% to other libraries, and 14% to external non-governmental agencies or commercial establishments.
- **Use of electronic sources (WWW).** Despite the widespread availability of Canadian federal government Web sites, findings show that print materials were by far the largest single source used to answer questions in this study, even though data suggest that Web-based information sources provide easily located answers to test questions.
- **Difficulty of the questions.** Legislative questions were answered at a significantly higher rate than were queries dealing with the executive branch of the federal government. The rate for document-retrieval questions was higher than those designated as data-retrieval. Data-retrieval questions were referred at more than twice the rate of document-retrieval requests. As the amount of time spent with proxies increased, the number of complete and partially complete answers went up significantly. Results suggest that, with enough time and resources, reference staff are able to achieve a high rate of complete and partially complete answers.

- **Walk-in versus telephone questions.** A greater number of complete and partially complete answers was given when questions were asked in person, especially in full depositories. More referrals were given to telephone questions. Selective depositories were able to supply answers to telephone and walk-in questions at an equal or about equal rate.
- **Level of knowledge of official sources.** Reference staff rely much more on print materials than electronic sources. Use of Web resources is low. When it is used, findings suggest that library staff are much more familiar with information available on the Parliamentary and DSP sites. There is evidence of limited knowledge about the extensive range of executive branch information on the Internet.

Results of this study reinforce the findings of an earlier examination of federal depositories in Canada. Respondents to the Dolan and Vaughan (1998) study acknowledged the potential of the Internet, but, among other reservations, pointed to the lack of time and resources to provide adequate training for library staff. The Depository Services Program could provide invaluable assistance in this area if it is able to mount effective training programs and press for the development of improved “metadata,” indexing, and archiving of its Web-based information, as well as better search engines and enhanced subject access.

ACKNOWLEDGEMENTS

As with any research project, this study could not have been completed without the assistance of many individuals. We would, first, like to thank our research assistant, Ms. Moya Mason, who provided indefatigable and patient help. Kevin Carrothers was also of timely assistance at key moments. We would also like to thank Mr. Bruno Gnassi, Manager, Depository Services Program, both for the financial support necessary to conduct a project of this scope and for his unflagging enthusiasm throughout the many stages of this study. Comments from three referees, all of whom are senior management staff at libraries in Canada, were invaluable in clarifying important issues raised in the study. Finally, we would like to thank the proxies who asked unobtrusive reference questions at libraries across Canada. These proxies were: Barbara Adamson, Gillian Akenson, Teri Badiou, Beverly Ball, Christine Brown, Kevin Carrothers, Danielle Deavereux, Peter Duerr, Sara Firmani, Laura Gardner, Janet Goosney, Chris Hogan, Jody Hull, Janet Kozoris, Jeff Kozoris, Elaine Magusin, Sarah Marlowe, Daniel Mason, Moya Mason, Michelle Morris, Lisa Mulak, Rebecca Smith, Chris Thomas, Gerry Vogel, and Mia Yen.

Government Documents Reference Service in Canada: Implications for Electronic Access

1. Introduction

The history of Canada's Depository Services Program (DSP), currently administered by Communications Coordination Services Branch of Public Works and Government Services Canada (PWGSC), can be traced to a time before Confederation when the practice began of making selected government publications freely available to the public through members of Parliament and the Queen's Printer. The program was formally inaugurated by an Order-in-council in 1927 and for more than 70 years has continued to provide an essential link between the federal government and the citizens of Canada. It now provides access to federal government information in all formats. Publications are distributed free of charge to 949 public, academic, and government libraries in Canada and abroad where they are housed, organized, and used to provide reference service for the public, other governments, businesses, and universities. The DSP was among the first federal services to adopt the Internet as a means of document delivery, the first to experiment with the provision of priced virtual information, and to explore the feasibility of making online publications accessible to depository institutions.

All Canadian federal government departments and agencies subject to the Treasury Board Communications Policy are responsible for participating in the Program; they provide copies of their publications to the DSP for distribution. The Program absorbs all costs of operation and

manages the distribution of priced publications to government depositories. Participating libraries are responsible for all subsequent costs of housing and making the information available to the public.¹ Full depository libraries, of which there are 48 in Canada, automatically receive all publications listed in the *Weekly Checklist* of Canadian government publications.² The 754 selective depositories in Canada choose items they wish to order for their collections from the *Weekly Checklist*, available both in print and electronically on the DSP Web site.³

After seven decades of distributing printed publications through the Depository Services Program, the federal government is moving rapidly to the electronic dissemination of official information. Print materials are gradually being replaced as government agencies develop and implement procedures to convert their publications to electronic formats. Although the World Wide Web is increasingly seen as a primary means of more timely and broader availability of government information, libraries are facing important challenges in adapting to the new electronic environment.

Systematic examination of the readiness of federal depository libraries to undertake a smooth transition to electronic formats is essential if the public is to benefit from rapid, cost-effective, and timely availability of a profusion of rich resources. To this end, in the fall of 1996, the DSP funded the first extensive examination of the state of readiness of depository libraries in Canada to adopt the new technologies. Dolan and Vaughan (1998), in *Electronic Access to Federal Government Documents: How Prepared Are The Depository Libraries?*, reported and

¹ "Introducing the DSP" <[http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/dsp-psd/About DSP/profile-e.html](http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/dsp-psd/About%20DSP/profile-e.html)>

² Canadian libraries that are nominated and approved by a Committee consisting of representatives of the National Library of Canada and the Depository Services Program are granted full depository status which is designated as either English, French, or bilingual, depending on the library's clientele.

³ Selective depository status is granted to Canadian public libraries and libraries of educational institutions which are open to the general public at least 20 hours per week and have at least one full-time employee. Twelve selective depositories are not libraries.

analyzed the results of a project to investigate the technological capabilities and related services required by depository libraries to provide permanent public access to Canadian federal government information in electronic form. The study was conducted through a self-administered questionnaire that was sent to all full and selective depositories in Canada and abroad in order to collect both quantitative and qualitative data.

Dolan and Vaughan (1998) found that, while a majority of the libraries surveyed consider official publications to be a very important or essential part of their collections, depositories are severely pressed by the demands of developing new methods of handling documents in electronic form, providing help to patrons in the use of the new technologies, and meeting the associated costs. Respondents to the survey acknowledged the potential of the Internet for timely access to government information, but expressed reservations in the following areas: inadequate bibliographic control and archiving; the threat of inequitable access if fees for service are imposed; the transfer of publishing costs from the government to libraries if they are expected to download and print documents available only on the Internet; and the demands of staff training and costs of maintaining and replacing equipment. The study also found a significant degree of uncertainty among depositories about the future use of government information when it is available primarily in electronic form. Recommendations were made for further study of related issues, among them the nature of adequate reference service associated with collections of official publications. In late 1997, the DSP funded a second inquiry, this time focusing on the reference process in Canadian full and selective depository libraries.

Effectiveness in providing accurate answers to reference queries is a central element in the provision of public access to official information. This present study reports on the results of an unobtrusive examination of reference encounters carried out in full and selective depository

libraries in all five geographic areas (Atlantic Provinces, Québec, Ontario, Prairie Provinces, British Columbia and the northern territories) of Canada. Unlike the analysis of other aspects of the reference procedure such as question negotiation, search strategies, and subject analysis, unobtrusive testing emphasizes the user's perspective and can offer useful insights into the quality of service provided to library patrons (McClure & Hernon, 1983, p. 11).

Librarians have long been told that only 55% of questions asked at a reference desk are answered correctly (Hernon & McClure, 1986). Many library personnel have taken umbrage at this low figure, suggesting that a more qualitative approach to evaluation of reference services is needed (Durrance, 1989; Tyckoson, 1992). Such an approach would take into account the interaction between librarian and user by concentrating on behavioural aspects of the reference process. In general terms, the results of such studies have been to suggest that reference "success rates" are much higher than the "55 percent rule." For instance, Parker (1996) reports a 72.3% success rate, while Jardine (1995) points to a 99% success rate, as measured by whether the patron would return to the same library staff member with another question. While librarian self-satisfaction may increase as a result of such studies, Hults (1992) observes that responses of this nature "beg the question" because what the library community "really needs to address" is the question of whether a 55% accuracy rate "is acceptable [and] if not, what priority do libraries place on improving that rate" (p. 143).

Unobtrusive testing has been used since the 1960s and is currently in the news in Canada, as attested by a report in *The Globe and Mail* describing Health Canada's effort to discover whether retailers are complying with a law that forbids the sale of tobacco to minors (McIlroy, 1998, pp. A1, A10). An account in *The New York Times* offers another example: undercover shoppers, posing as customers, are paid by marketing agencies to grade service in stores so that

retailers can evaluate themselves (Steinhauer, 1998, pp. C1, C23). In the library milieu the process involves asking pre-tested questions of library staff members (who are unaware that they are being evaluated) by proxies who have been trained in presenting the queries and recording their observations. The benefits of unobtrusive testing have been identified by Lancaster (1977) as including: staff members are observed under operating conditions assumed to be normal; the success with which staff members answer various types of question can be measured; and there is an opportunity to make conjectures about the reasons for incorrect answers (pp. 77-136). Hernon and McClure (1987) note that 22 unobtrusive evaluations of reference service were conducted at various types of libraries between 1968 and 1986. Since 1986, Hults (1992) reports that many public and academic libraries have adopted policies in which unobtrusive testing of the service provided by reference staff is a vital part of self-evaluation studies. Certainly, there are many ways to evaluate the quality of reference service, but “accuracy of information... seems the baseline to work from” (Hults, 1992, p. 143).

For this investigation, 15 government documents-related question were developed in order to elicit information of the following kinds: the accuracy of the answers; the extent to which library staff used electronic sources such as the World Wide Web; the degree to which staff members engaged in referral; the types of questions that tended to be referred; the impact of asking questions over the telephone; the value of separate government document reference desks; and the level of knowledge of official sources and expertise in using them displayed by the librarians and other staff members to whom the queries were addressed. The test questions cover major categories of Canadian federal documents of interest to various sectors of the public and were modeled after actual queries such as those compiled by the Inquiry Desk of the Transport Canada Library and Information Centre (Canada, 1986).

2. Key Research Questions

The purpose of this study is to investigate how well library staff members in Canadian federal depository libraries are answering government documents reference questions and whether they are using Internet-accessible and Web-based sources to do so. Research questions were formulated as follows:

- ◆ What is the degree of accuracy of government reference service in Canadian academic and public libraries that participate in the Depository Services Program, as measured by the number of complete answers supplied by library personnel to specific questions?
- ◆ To what extent do staff members in these libraries make use of electronic information sources such as CD-ROMs and the range of Web sites made available by the Canadian federal government?
- ◆ Which categories of government reference questions are the most difficult to answer for library staff personnel at depository libraries?

While there are legislative libraries with full depository status in most provinces, public access to government documents is most readily achieved through public and academic libraries. Accordingly, the research questions developed for this study were examined through the lens of four categories of depository libraries: academic full depositories; academic selective depositories; public full depositories; and public selective depositories.

3. Method

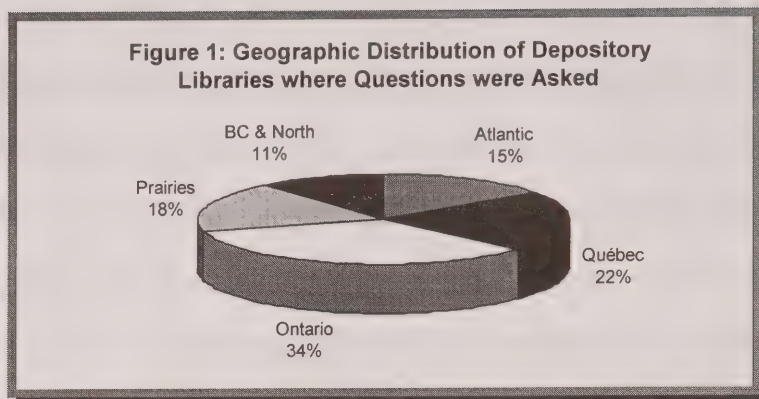
3.1 Overview

This study was conducted using paid proxies in a cross-country unobtrusive evaluation of reference service at academic and public depositories. Quality of reference service was

operationally defined as the percentage of complete or combined complete and partially complete answers to 15 government documents questions. Selection of tested libraries was based on a proportionally stratified cluster sample. In the first instance, proportional stratification was effected on the basis of the five geographic areas of Canada. On the second level, clusters of cities and towns within the geographic areas were identified, and a sample of public and academic depository libraries was taken to reflect the proportion of these libraries in the depository system as a whole. Fifteen different questions were asked a total of 488 times at 104 libraries in 30 metropolitan census areas as defined by Statistics Canada. Each proxy package consisted of 15 different questions and a brief survey form. Proxies were recruited from students enrolled in the Master of Library and Information Science (MLIS) program of the University of Western Ontario (UWO). Questions were asked from 10 December 1997 to 10 February 1998 – a period during which many students traditionally return to their hometowns for the holiday season. To a certain extent, cities chosen for the study were determined by the travel plans of the proxies, although every attempt was made to adhere to the considerations set out in the following section.

3.2 Geographic Considerations

Canada's political complexity demands that a geographical distribution of questions must take regional differences into account. Canada consists of five geographically and socio-culturally distinct regions. These regions are: the Atlantic Provinces of Newfoundland, Prince Edward Island, Nova Scotia and New Brunswick; Québec; Ontario; the Prairie Provinces of Manitoba, Saskatchewan, and Alberta; and British Columbia. In addition to the ten provinces, Canada also includes the far-northern regions of Yukon, Northwest Territories, and Nunavut (as of 1999).



It was important that the number of questions asked in each of the five geographic areas reflect approximately the population distribution of Canada as determined by the 1996 Census. It was considered equally important to ask at least some questions in each individual province and at least one of the territories. Figure 1 shows the geographical distribution of reference questions asked at depository libraries. Seventy-five questions (15.3%) were asked in the Atlantic region; 105 (21.5%) in Québec; 165 (33.8%) in Ontario; 90 (18.5%) in the Prairie Provinces; and 53 (10.9%) in British Columbia and the northern territories.

Given the desirability of asking questions in each province and in at least one of the territories, the Atlantic and Prairie regions are slightly over-represented. Atlantic Canada is over-represented not only because of the inclusion of libraries in Prince Edward Island, but also because Moncton, New Brunswick, was chosen as a test site in order to take into account the demographic reality of a francophone population outside of Québec. Consequently, British Columbia, Ontario, and Québec are slightly under-represented in relation to their national population percentage. Table 1 shows the extent of this under- and over-representation.

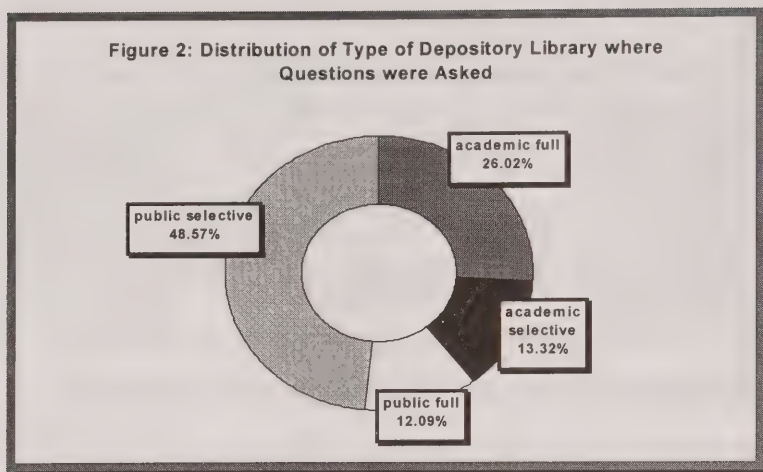
Table 1: Comparison of Regional Population Distribution and Distribution of Questions

	% of National Population	% of Questions Asked	Under- or Over-Representation
Atlantic	8.1%	15.3%	+7.2%
Québec	24.7%	21.5%	-3.2%
Ontario	37.3%	33.8%	-3.5%
Prairies	16.6%	18.5%	+1.9%
BC/North	13.2%	10.9%	-3.3%

It should be noted that, from an overall perspective, the distribution of questions asked accurately represents the regional, cultural, and social mosaic of Canada.

3.3 Types of Depository Libraries

Since the sampling frame was confined to public and academic libraries which make up 88.9% of the total number of depositories, the proportion of questions asked was made to conform approximately to the proportion of public libraries and academic libraries, respectively, within the sample. Public libraries make up 50.8% of Canadian federal depositories, academic libraries constitute 38.1%, and legislative libraries make up the rest. The latter were excluded from this study because members of the general public do not generally use them. Thus, 296 questions were asked at various public libraries, while 192 questions were asked at academic libraries. Some 49% of the questions were asked at public selective depositories (237 questions), while 26% of the questions were asked at academic full depositories (127 questions). Put another way, 38% of the questions (186 questions) were asked at full depositories (public and academic), while about 62% of the questions (302 questions) were asked at selective depositories (public and academic). Figure 2 provides a graphic representation of the distribution of questions by type of depository library.



Since there are 790 depository libraries in Canada, of which only 48 enjoy full depository status, the study disproportionately concentrates on full depositories. But because full depositories, whether public or academic, tend to be concentrated in major population centres, they are accessible to a large percentage of the total Canadian population and thus provide good indicators of the type of reference service that is available to a significant number of Canadians. Conversely, many of the public selective libraries are in small towns serving a very low percentage of the total Canadian population. Often these public selective depositories in smaller towns opt not to carry a wide range of official publications. Therefore, it would not be representative to send proxies to many libraries where sources may not be available.

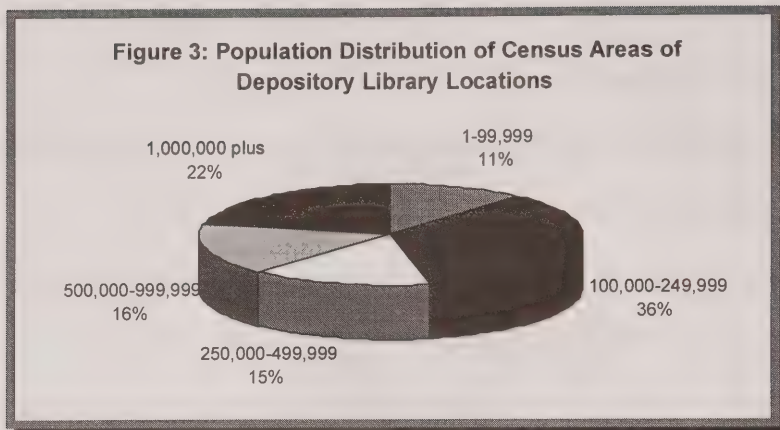
3.4 Choice of Census Metropolitan Areas

The choice of cities to which proxies were sent was based on the 25 most populous census metropolitan areas as defined by Statistics Canada in the 1996 Census. In selecting cities the following factors were taken into account:

- ♦ the availability of student proxies who were traveling to their hometowns over the holidays;

- ◆ the presence of a full depository library in those 25 most populous census metropolitan areas;
- ◆ the fact that a geographical distribution that approximated the regional diversity of Canada was required; and
- ◆ the necessity of asking questions in all provinces and in one of the territories.

In total, proxies were sent to 30 different metropolitan census areas. Twenty-three of those areas were among the 25 most populous metropolitan census areas as reported by the 1996 Census. The list of cities to which proxies were sent is as follows: Whitehorse, Victoria, Vancouver, Edmonton, Calgary, Lethbridge, Saskatoon, Regina, Winnipeg, Thunder Bay, Sudbury, Windsor, London, Kitchener, Guelph, Hamilton, Toronto, Kingston, Ottawa, Montréal, Sherbrooke, Trois-Rivières, Québec City, Chicoutimi-Jonquière, Moncton, St. John, Fredricton, Halifax, Sydney-Cape Breton, Charlottetown, and St. John's. The three largest centres – Montréal, Toronto, and Vancouver– were assigned two proxy packages each. Smaller centres such as Charlottetown and Whitehorse were assigned one half of one proxy package. And, in order to include at least a few small public selective depositories, two students whose holiday itineraries would cause them to travel between two major metropolitan centres were asked to make stopovers at some of the public selective libraries in towns on the path between the two major centres. In total, ten questions were asked at such small public selective depositories. The populations contained in these census metropolitan areas include 61.8% of the total population of Canada. Figure 3 provides a more detailed picture of the size of the metropolitan areas where questions were asked.



Of the total 488 questions, 105 were asked in metropolitan areas having over 1 million inhabitants; 80 were asked in cities having a population of between 500,000 and 999,999; 75 were asked in cities having a population of between 250,000 and 499,999; 172 in cities with between 100,000 and 249,999 inhabitants; and finally, 56 questions were asked in those areas with a population of less than 100,000.

3.5 Categorization of Questions

Fifteen government documents questions were developed and tested before they were given to the proxies. McClure and Hernon (1983) established 20 different types of United States government documents for their unobtrusive study. Some of these types are: statistics; administrative reports; directories; maps; bills; laws; regulations; debates; agencies/boards; and periodicals. Fifteen of their categories were chosen and adapted where necessary to suit the Canadian context. Appropriate questions were then developed for the present study. All questions could be answered using either print or electronic and Web-based sources. The nature of the questions is discussed in more detail in Section 7 below.

Five questions were designated as “phone” questions, that is, questions that would be asked by the proxies over the telephone. The remaining ten questions were designated as “walk-in” or in-person questions. It was thought that this division of questions into two different modes of delivery would provide a broadly accurate representation of actual reference situations at depository libraries. McClure and Hernon (1983) also followed this differentiation between telephone and in-person questions.

In addition, it was considered desirable to divide the questions into two groups: one dealing with documents emanating from the legislative branch of government (i.e. bills, statutes, debates, parliamentary procedure) and one pertaining to those produced by the executive branch (i.e. departmental reports, statistics, directories, periodicals). In this way the level of reference staff familiarity with a wide range of governmental operations would be brought to light. Questions were also classed according to whether they dealt primarily with data retrieval or document retrieval. Katz (1996) writes that this is “[a] useful method of distinguishing types of queries.” Data-retrieval queries are those for which individuals ask “specific questions and expect answers in the form of data.” Document-retrieval queries are those for which patrons “want information, not just simple answers,” and the information is “usually in the form of some type of document” (p. 18). Katz recognizes, nonetheless, the fluid nature of almost all reference questions. “Few situations require, or, indeed even allow opportunity to categorize questions in this manner; and this is just as well. A ready-reference query can quickly turn into a specific-search question, and someone embarked on research may have a few ready-reference questions related to that quest” (Katz, 1996, p. 118).

3.6 Survey Packages

Proxies were provided with printed forms containing one reference question each. A full proxy package consisted of 15 reference question forms. Information about whether the question was an in-person question, telephone question, a legislative branch question, or an executive branch question was already printed on the form. In addition to providing the reference questions themselves, the forms asked the proxies to supply some answers about selected institutional variables and question variables. Institutional variables included the type of depository library and whether it had a separate area or desk designated for government reference service. Question variables included day of the week and time of day when the question was asked, time spent by library staff member with proxy, and the degree of busyness at the reference desk where the question was asked. On the reverse side of the form, proxies were asked to indicate whether, in their opinion, they received a complete answer, a partial answer, some type of referral, or, quite simply, no answer at all. Whenever they received an answer, they were asked to state as fully as possible the answer itself and the source used to provide it. Moreover, even if they did not receive an answer or were referred, proxies were asked to write down everything that happened during the reference interview. Proxies did not know the correct answers to the questions that they asked. This was a conscious decision taken on the part of the investigators in order to simulate as closely as possible a real situation in which a reference question would be asked by a member of the public. Each proxy package also included three forms without printed questions; these were to be used in case the proxies made mistakes on the printed forms.

3.7 Recruitment and Training of Proxies

Proxies were recruited during the period 27 November 1997 to 9 December 1997 in order to take advantage of the traditional holiday season when many students travel to their various hometowns. It was not possible to recruit proxies from MLIS students at UWO for several selected cities with full depositories. In these cases, UWO students were asked to contact friends or family members residing in those identified cities, and to ask them if they would be willing to participate in the study. A \$200 honorarium was paid for the completion of each proxy package.

A training session was held on 10 December 1997. The proxies were told about the purpose of the study, asked to fill out consent forms, and provided with extensive instructions about all aspects of the study. Each proxy was provided with a complete set of printed question forms and a list of libraries at which the questions were to be asked. Beside each named library on this list was a library type designation, that is, whether the library in question was an academic full depository, an academic selective depository, a public full depository, or a public selective depository. Proxies were repeatedly told *not* to indicate the actual name of the visited or telephoned library on their question forms; rather, they were merely to indicate the *type* of library at which each question was asked. Any questions that the proxies had about the nature of the study were discussed and answered in order that proxies understand clearly what they were expected to do. Stress was put on the importance of providing as completely as possible the source of any answer to each reference question, i.e., whether it was a CD-ROM product, a book, or a World Wide Web address. Proxies were told that they could visit the library or telephone the library on any day of the week and at any time of the day of their choosing between 10 December 1997 and 10 February 1998.

3.8 Issues of Anonymity and Informed Consent

An elaborate system was devised to preserve the anonymity of the libraries at which proxies asked the reference questions, thus allowing results rather than institutions to be the focus of the report. At the training session proxies were provided with two envelopes of different colours and sizes in which they were to return the completed survey forms. In the bottom right-hand corner of the smaller white envelope, the name of one of the five geographic areas of Canada was printed. Proxies were instructed to place all completed survey forms in this white envelope and seal it. They were then instructed to place this white envelope in a larger brown envelope, on the outside of which was printed the name of the specific census area the proxy had visited, and to seal this envelope. Envelopes were either returned in person or mailed back. When a completed package was received, it was recorded that a particular proxy had sent back a completed package from a particular census area. This was purely for record-keeping reasons in order to keep track of proxy packages that had yet to be returned. The brown envelope was then discarded. The name of the geographic area contained on the white envelope of that particular proxy package and the size category of that census area was recorded on each of the 15 forms contained in the white envelope of the returned proxy package. Both envelopes were then discarded and all returned forms sorted into 15 different question groups.

These procedures ensure anonymity so that there was no possibility that the jobs, promotions, or salary increments of the library workers who answered questions posed by proxies would be in danger should these library staff members perform poorly or be perceived to perform poorly when the results of the study are reported. The linking of specific test sites with results is avoided by the procedures described here. The issue of informed consent and debriefing was addressed through a message sent by the DSP to all depository libraries.

3.9 Coding Procedures

A research assistant was hired to enter data gathered from the returned proxy packages. For most items such as constitutional region, day of week question was asked, and time spent with patron, data entry was straightforward. Particular attention, however, was paid to coding for the *type* of answer the proxies received in response to each question asked. The primary reason for this was that the proxies merely recorded whether they received an answer; they did not record whether it was a complete or incorrect answer.

The coding scheme adopted for this study is a modified version of a grid developed by Richardson (1998), itself a modification of Gers and Seward (1985) and Elzy, Nourie, Lancaster, and Joseph (1991). Richardson's coding grid is presented in Table 2.

Table 2: Coding Scheme for Reference Questions Developed by John V. Richardson, Jr.

Grade	Definitional Description of Reference Question Outcome	Evaluation
5.0	Referred to single source, complete and correct answer	Excellent
4.0	Referred to several sources, one of which gave complete and correct answer	Very good
3.0	Referred to single source, none of which leads directly to answer, but one which serves as a preliminary source	Good
2.0	Referred to several sources, none of which leads directly to answer, but one of which serves as a preliminary source	Satisfactory
1.0	no direct answer; referred to [external] specific source or person or institution	Fair/poor
0	no answer; no referral (I don't know)	Failure
-1.0	Referred to single inappropriate source	Unsatisfactory
-2.0	Referred to several inappropriate sources, none of which answers question correctly	Most unsatisfactory

Richardson's definitional descriptions were retained, but his evaluation levels were reworked and simplified into four categories. Richardson's categories of "excellent" and "very good" were collapsed into the category of "complete answer"; his categories of "good" and "satisfactory" were collapsed into the category of "partially complete answer"; his category of "fair/poor" was retained intact, but was renamed "referral"; and finally, Richardson's bottom

three categories of “failure,” “unsatisfactory,” and “most unsatisfactory” were categorized as “no/incorrect answer.” Table 3 summarizes the modifications.

Table 3: Modified Richardson Coding Scheme

Coding	Definitional Definition
Complete answer	Referred to single source, complete and correct answer OR referred to several sources, one of which gave complete and correct answer.
Partially complete answer	Referred to single source, none of which leads directly to answer, but one which serves as a preliminary source OR referred to several sources, none of which leads directly to answer, but one of which serves as a preliminary source.
Referral	No direct answer; referred to external specific source or person or institution.
No/incorrect answer	No answer; no referral (I don’t know) OR referred to single inappropriate source OR referred to several inappropriate source, none of which answers question correctly.

All findings in this study are reported according to the coding grid outlined in Table 3. More detailed subcodes were also assigned for the bottom three categories. Investigators wanted to know, for instance, exactly where a proxy was referred and what the reasons were for a no/incorrect answer. Types of referral were coded as follows: another non-government library; government or legislative library; government department; external non-government agency or establishment. Reasons for no/incorrect answer were coded as follows: tried, but got incorrect answer; did not know; sources unavailable; unwilling to answer; and told to telephone or come back. These categories were based on McClure and Hernon (1983). Data were entered into an electronic file (Microsoft Excel, Version 7) and charts were generated in various versions of Microsoft Excel. Results of statistical analyses are reported in aggregate form only.

Many of the results of the study are analyzed and reported so that separate figures are provided for “complete answers” and for “complete and partially complete answers.” This reflects the two types of reference service identified by Katz (1982) and described as “liberal” and “conservative.” A liberal philosophy of reference service is defined as one in which the librarian “give[s] the greatest amount of help to people” and where it is understood that “[t]he

primary function of a reference librarian is to answer questions [by] giving total service.” A conservative philosophy, on the other hand, is characterized by a librarian who “points rather than assists,” that is, showing the patron a possible direction and path, and then leaving the patron to locate the final answer (pp. 32-33). Results designated “complete answers” reflect the liberal approach to reference service, while those termed “complete and partially complete” exemplify the conservative philosophy.

4. Development of Sample Questions

A preliminary list of 32 questions was developed and tested by two students enrolled in the MLIS program at UWO. These questions are shown in Table 4 on the following page. Each student was paid \$125.00. The students undertook this project while they were approximately half way through the program; both students had some knowledge of Web sources and Internet searching skills. One of these students (Student A) was enrolled in the Government Documents course; the other (Student B) had never taken such a course. The reason for this procedure is as follows. One criticism levied against McClure and Hernon (1983) was that their proxies did not know whether the people to whom they talked at library reference desks were government documents specialists, generalist reference librarians, or paraprofessionals. McClure and Hernon felt that this criticism was unfair. After all, members of the public do not know about the distinctions between library staff members, nor do they enquire about these differences at the reference desk. Patrons simply want their questions answered. To take into account criticisms about this aspect of the McClure and Hernon study, questions were chosen that could be answered by individuals who had had special training in government documents as well as those who had not had such special training.

Table 4: Preliminary Questions Given to Pre-testers

1	Who is the Chair and who are the other full-time members of the CRTC (Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission)?
2	What is the cost of <i>Aboriginal Self-Government</i> by Jill Wherrett, published in 1996?
3	Where can I find the government publication that lists forgotten bank accounts?
4	I'd like to get a copy of the bill that says criminals can't profit from books they may write about their crimes.
5	What did Preston Manning say in Parliament in response to the Speech from the Throne?
6	Can you help me find the regulations attached to the <i>Canada Student Loans Act</i> ?
7	I'd like some government figures about circulation and sales of Canadian magazines or What is the percentage of French lyrics in Canadian-content sound recordings for 1990-1994?
8	I'd like to see the 1997 Commons committee report on draft regulations on firearms.
9	I'd like to get the text of the act that talks about unconventional fuels.
10	I'd like ordering information and price lists for an aerial photograph of our cottage and lake.
11	Who chaired a Royal Commission on Newspapers in the 1980s?
12	How many total workers went on strike in Canada in the 1950s?
13	I'd like a copy of the statement made by the Foreign Affairs Minister this fall about the treaty banning landmines.
14	Has Health Canada produced a factsheet on electromagnetic fields?
15	Has anything been said in the House of Commons about closing the marine radio station on the Magdalen Islands?
16	I'd like the list of everything the Senate did for all its sessions in October 1997.
17	What are the rules for oral questions in the House of Commons?
18	What are the export sales for electricity for Québec in the 1980s?
19	Did the Auditor General say something about forest management practices of natives in the 1992 report?
20	Are there any contracts for work hauling garbage for the federal government?
21	I'd like to see the evidence from December 11, 1996, of the House of Commons subcommittee on sustainable human development.
22	What are the names of all the members of the House of Commons born outside Canada?
23	Where can I rent art works from the government for my company offices?
24	I'd like to know about river drainage into Hudson Bay for about the past 30 years.
25	I'd like some information about an application filed by the Bank of Montréal in 1995 before the Competitions Tribunal.
26	Who were the witnesses that appeared before the Senate Committee on Legal Affairs when it had hearings in 1996 about changes to the names of electoral districts?
27	What were the final payments per bushel of No. 2 Canada Western Amber Durum Wheat for 1995-6?
28	Is there an official document about the possibility of immigrating to Canada because of gender persecution?
29	Did the Senate special committee on euthanasia say anything about palliative care?
30	I'd like the committee minutes for the first 25 meetings of the House of Commons Standing Committee on Canadian Heritage in the 35th Parliament.
31	Are there any regulations attached to the <i>Fisheries Prices Support Act</i> ?
32	Does the government publish any newsletters or bulletins about business opportunities in Africa?

The students were told they could use either electronic or print sources to find the answers to these questions; each chose Web resources. In order that the project not take them

away from their school work for an overlong period, they were advised to spend no more than 15-20 minutes searching for the answer to each question. Table 5 shows how well each student did on each question and how long each student took to find the answer.

Table 5: Results of Pre-Tested Questions

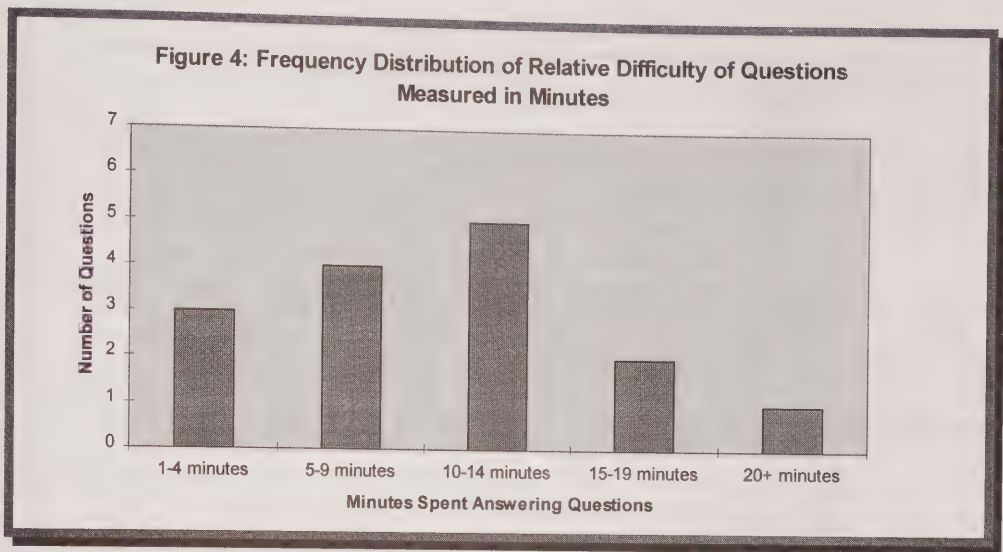
Question	Did "Student A" Find Right Answer?	Time Spent by Student A	Did "Student B" Find Right Answer?	Time Spent by Student B
1	Yes	2	Yes	2
2	Yes	15	Yes	10
3	Yes	2	No	time out
4	Yes	5	Yes	15
5	Yes	3	Yes	5
6	Yes	5	Yes	5
7	No	time out	Yes	11
8	Yes	15	Yes	15
9	Yes	5	Yes	5
10	Yes	2	Yes	13
11	No	time out	No	time out
12	no	time out	No	time out
13	Yes	5	Yes	10
14	Yes	15	Yes	2
15	Yes	5	Yes	15
16	Yes	2	Yes	5
17	Yes	3	Yes	4
18	No	time out	No	time out
19	Yes	3	Yes	4
20	No	time out	No	time out
21	Yes	5	Yes	10
22	Yes	2	Yes	10
23	Yes	1	No	time out
24	No	time out	No	time out
25	Yes	4	Yes	5
26	Yes	2	No	time out
27	Yes	15	Yes	5
28	Yes	5	No	time out
29	Yes	2	Yes	15
30	Yes	2	Yes	15
31	Yes	10	Yes	1
32	Yes	5	Yes	8

The results indicate that Student A found the answers to 26 out of the 32 questions, for a completion rate of 81.25%. Student B did slightly worse, finding 23 out of 32 questions for a completion rate of 71.9%. Both students found all their answers in Web-based documents. For

the 26 questions that Student A answered completely, the average time spent searching was five minutes. For the 23 questions that Student B answered completely, the average time spent on each question was 8.2 minutes. The high success rate of the students in finding complete answers to these questions in relatively short periods showed that almost all of these questions could be answered by *all* library personnel no matter their level of specialization in government information sources.

Questions were chosen that represented various levels of difficulty based on the time spent by these two students in searching for answers. The total time spent by both students on each question was divided by two and an average time per question was calculated. Questions for which the two students did not find answers, i.e. questions that “timed out,” were arbitrarily assigned a value of 20 minutes. Five levels of difficulty were created based on time spent answering the questions as follows: between 1-4 minutes; between 5-9 minutes; between 10-14 minutes; between 15-19 minutes; and 20+ minutes.

The choice of the final 15 questions to be used during the study depended on two factors. First, there had to be as close to a statistically normal distribution as possible with respect to the time needed to answer each individual question. Second, a broad cross-section of types or categories of government questions, as defined by McClure and Hernon (1983) and mentioned above in Section 3.5, was required. Figure 4 below represents the frequency distribution of the relative difficulty of the final 15 questions selected for the study, as measured by the time spent on each question by student pre-testers.



As shown in Figure 4, seven of the questions could be answered in less than 10 minutes, five questions could be answered in a period of time ranging from 10 to 14 minutes, and only three questions required more than 15 minutes to answer. The curve is very close to being normal, with a mean of 9.26 minutes, a median of 10 minutes, and a modal value of 10 minutes. In other words, the average time spent answering these questions by the two student pre-testers was a little over nine minutes. Moreover, a median value of 10 means that an equal number of questions could be answered in less than 10 minutes and in more than 10 minutes. Three questions could be answered in 10 minutes (the most frequently occurring value). Twelve of the 15 questions were completely answered by both student pre-testers; two questions were answered by one or the other of the pre-testers; and only one question was unable to be answered by either pre-tester.

Table 6 presents the final choices for the 15 questions in the study. The wording of the questions in Table 6 and on the printed survey forms is the same. Questions 1-5 were telephone questions, while questions 6-15 were walk-in questions.

Table 6: Final List of Questions

	Type of Question	Short Form	Full Wording of Question	Avg. Time Spent by Pre-Testers
1	Directory; Executive; Data	Crtc	Who is the Chair and other full-time members of the CRTC (Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission)?	2
2	Bibliography; Executive; Data	Book	I want to order a copy of <i>Aboriginal Self-Government</i> by Jill Wherrett, published in 1996. I'm sure it's a government document, and I specifically want to know how much it costs and any ordering instructions.	12.5
3	Agency or Board Report; Executive; Data	Barley	I'd like to know what the total payments were per bushel of barley for 1995-1996? Specifically, I'm interested in the category "select two-row" of designated barley.	10
4	Statistics; Executive; Data	Lyrics	I'd like to know how many new Canadian-content sound recordings (albums, tapes, CD's) released during 1990-1994 have French lyrics?	15.5
5	Statute; Legislative; Document	Fuels	I'd like to get the text of the act that requires crown corporations to power their motor vehicles with fuels that do not harm the environment. How many of their vehicles have to use these non-conventional fuels?	5
6	Committee Report; Legislative; Document	Fire-arms	There was a parliamentary sub-committee on the draft regulations that submitted a report to the House of Commons in January or February of 1997. I'd like to see a copy of this report.	15
7	Administrative Report; Executive; Document	Audgen	I'd like to know if the Auditor-General said something in the 1992 annual report about forest management practices of natives, specifically about the good job done by the Stuart Trembleur Lake Band.	3.5
8	Bill; Legislative; Document	Crime	I'd like to see a bill that was introduced into the House of Commons this past fall. It has to do with the profits convicted criminals might make if they were to publish books about their crimes.	10
9	Debates; Legislative; Document	Magdal	I'm doing a class project about the Magdalen Islands, and there was talk about closing the marine radio station there. I'd like to know if anything was said in the House of Commons about this topic in the last year, and if anything has been decided about its fate.	10
10	Procedures; Legislative; Document	Rules	I'd like to know the complete set of rules that govern Question Period in the House of Commons.	3.5
11	Admin Guidelines; Executive; Document	Refugee	I want to know if there is any official document about the possibility of immigrating to Canada as a refugee because of persecution based on gender.	12.5
12	Contracts; Executive; Data	Garbage	Someone I know is looking for work hauling garbage. Would there be any specific opportunities to put in bids for contracts in this field with the federal government?	20+
13	Maps; Executive; Data	Photo	My mother's birthday is coming soon, and I want to order a color enlargement of an aerial photograph of the lake where my parents have their summer cottage as her present. Could I have a price list for the enlargements, and information about what I need to order such a photograph?	7.5
14	Regulations; Executive; Document	Fish	Can you help me find any regulations or enabling statutes associated with the <i>Fisheries Prices Support Act</i> ?	5.5
15	Periodicals; Executive; Document	Africa	Does any government department put out any newsletters or bulletins about business opportunities in Africa? If so, I'd like a copy of the latest one.	6.5

The column labeled “type of question” provides three pieces of information. First, it indicates the specific type of government document in which the answer can be found; second, it indicates whether the question deals with the executive arm or legislative branch of government; and third, it classifies the question as to whether it is primarily a data- or document-retrieval question. To be sure, historical questions are not included here. On the other hand, a number of questions directly pertaining to government services were included. Question #2 and #13 deal with ordering various government products, while Questions #12 and #15 deal with employment and business possibilities.

5. Limitations of the Study

One limitation of this study derives from the fact that each depository library did not have an equal and independent chance of being selected for inclusion in the study. *All* public full depositories and academic full depositories in Canada, with the exception of one, were visited by proxies for the purposes of this study. The inclusion of many public selective and academic selective libraries in the sample therefore depended on the presence of a full depository library in a particular census area. As explained in Section 3.3 above, a study based on complete randomness would not have offered a fair representation of the ability of depository libraries to answer government reference questions, given the size and collection extent of many public selective libraries. On the positive side, the sampling frame was large and national in scope. Another limitation stems from the fact that there was little control over the exact wording used by individual proxies asking questions at various reference desks. While they were told in each case to stress that questions were government-related and to ensure that they mentioned all key concepts in each question, it is logical to expect that there were differences in emphasis from one

proxy to another when individual questions were asked. As McClure and Hernon (1983) noted in their study, “it is possible that proxies failed to provide accurate renditions of the test questions” (p. 22).

McClure and Hernon (1983) and Hernon and McClure (1987) have carefully and thoroughly established the validity and reliability of unobtrusive testing in measuring the quality of documents reference service. Yet, it must be acknowledged that fact-based questions of the type used in their studies and this one account for a small proportion of the total number of reference queries. Childers (1987) suggests that queries with factual and unambiguous answers make up only about one-eighth of the volume in reference departments. In an obtrusive study of five northern California libraries, Whitlatch (1989) found that factual questions were only asked 11.3% of the time at reference desks, while bibliographical questions were asked at a rate of 18% and subject-instructional questions were asked 70.7% of the time. The success rate for factual questions in this study was 78.6%; for bibliographic questions and subject/instructional questions, the success rates were 70.5% and 62.6%, respectively. Compiling the results of 71 Wisconsin-Ohio Reference Evaluation Program surveys, Murfin (1995) reported that factual-based transactions represent about 21% of all in-person reference questions at academic libraries and 18% at public libraries (p. 235).

The choice of time period in which to ask the questions could also be faulted. Levels of expertise may be reduced during the holiday season, since key staff may have priority in release time over this period and thus may not be available for desk duty. On the other hand, holidays may be taken at any time during the calendar year, and so there does not exist one optimum time to conduct a study such as this one. Indeed, the December-January holiday season may be less

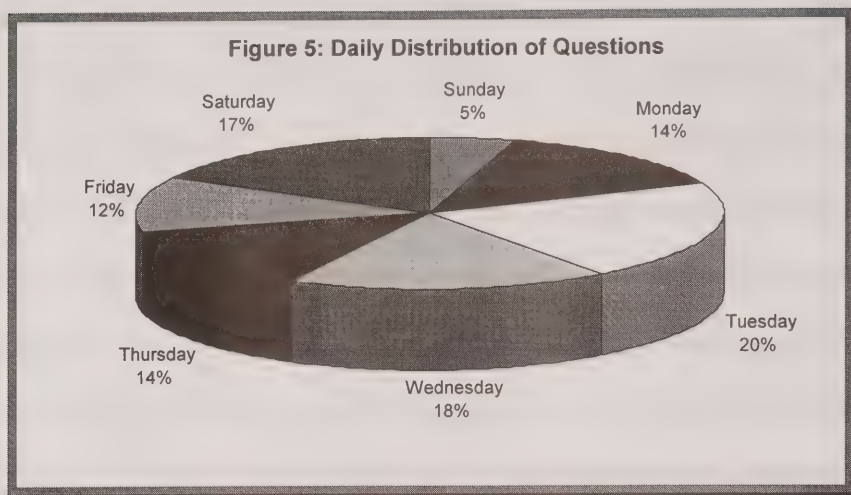
busy than usual at libraries – a circumstance which might provide more time for staff members to answer reference questions.

One of the central issues in this study deals with the extent to which depository libraries are able to cope with reference questions by using the Internet-based Web resources. Queries requiring the use of retrospective sources were not included since most Web documents have been produced very recently. This explains the absence of historical questions among those asked by the proxies. In addition, for reasons of anonymity, relationships between, on the one hand, institutional variables such as budget, collection size, staffing, and education levels of staff, and, on the other, success in answering proxy-administered questions, were not explored.

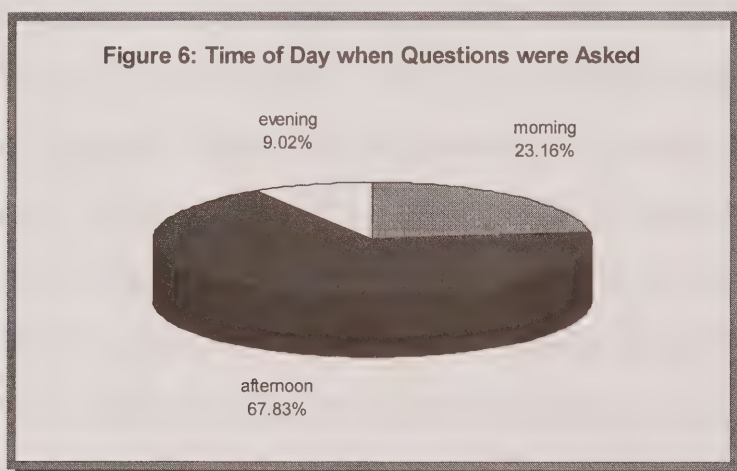
6. Data Analysis and Results

6.1 Profile of Question Distribution

Proxies were not given instructions about the day of the week nor the time of day when they were to ask questions. Yet as Figure 5 shows, the distribution of questions across the week is relatively uniform. Proxies asked 14% of their questions on Monday (69 questions). Peak times for questions were Tuesday, with about 20% of the total (103 questions), and Wednesday, with 18% (87 questions). On Thursday, 14% of the questions were asked (66 questions), while on Friday, the figure was 12% (57 questions). On Saturday, 17% of the questions were asked (83 questions). Only 5% of the questions (23 questions) were asked on Sunday. This makes sense, since many libraries are closed on Sundays or open for limited hours with reduced staffing levels.



Data presented in Figure 6 show the times of day when the proxies asked their questions. Just over two-thirds of the questions (67.8%) were asked in the afternoon (331 questions), while about a quarter of the questions (23.2%) were asked in the morning (113 questions). Only about 9% of questions were asked in the evening (44 questions).



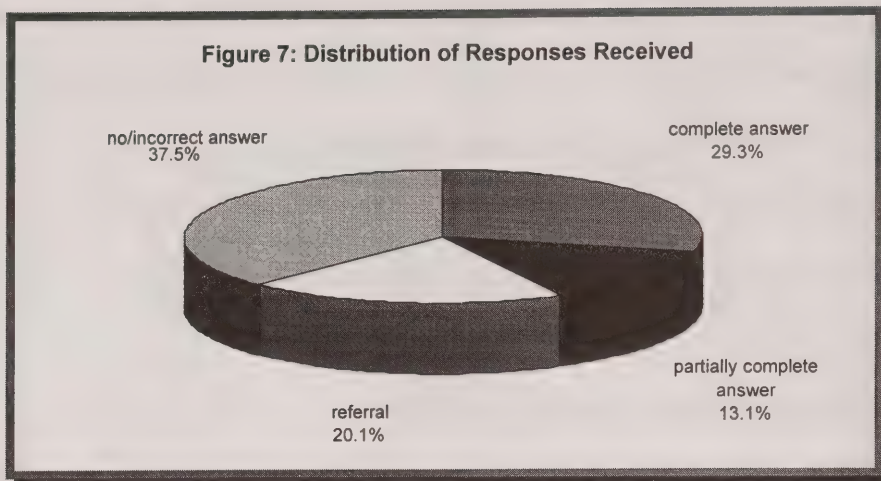
Because many libraries have staggered shifts for their professional staff, librarians may work a regular 9:00 a.m. – 5:00 p.m. shift one day, but an evening shift of 1:00 p.m. – 9:00 p.m. the following day. Thus, the optimum time to ask a reference question would seem to be in the

overlapping afternoon period. Budget cuts in the past several years have occasioned cutbacks in the number of weekly hours public libraries are open to users, and some public libraries have elected to close on alternating weekday evenings and weekday mornings. For both of the above reasons, optimum access times for reference questions are in the afternoon. The fact that over two-thirds of proxy questions were asked during this afternoon period offers confidence about the results.

6.2 Variation in Service Levels by External Factors

Evaluation studies concerning the efficacy of library reference service have consistently shown that librarians are able to offer complete and satisfactory answers to patrons about 55% of the time (Hernon & McClure, 1986). There have been only a few that have focused specifically on the evaluation of government documents reference service. The landmark study of this type is by McClure and Hernon (1983), which dealt entirely with academic libraries located in the Northeastern and Southwestern regions of the United States. The results of their study indicated that library staff members answered government documents questions with an accuracy rate of 37%. This lower fill-rate for government reference questions may reflect the more specialized and difficult nature of the subject matter.

Until now no cross-country examination of the quality of government reference service at depository libraries in Canada has been undertaken. Figure 7 displays results of the present investigation by showing the extent to which proxies were given complete and accurate answers to their questions according to the criteria adduced in Table 3. There are significant implications here concerning the quality of depository library reference service.



Complete answers were provided at a rate of 29.3% (143 questions). When complete and partially complete answers (64 questions) are taken together, reflecting the conservative philosophy of reference service as described in section 3.9 above, the success rate climbs to 42.4% (207 questions). Library staff members referred a full one-fifth (98 questions) of the 488 questions. No answers or incorrect answers to questions were received 37.5% of the time (183 questions).

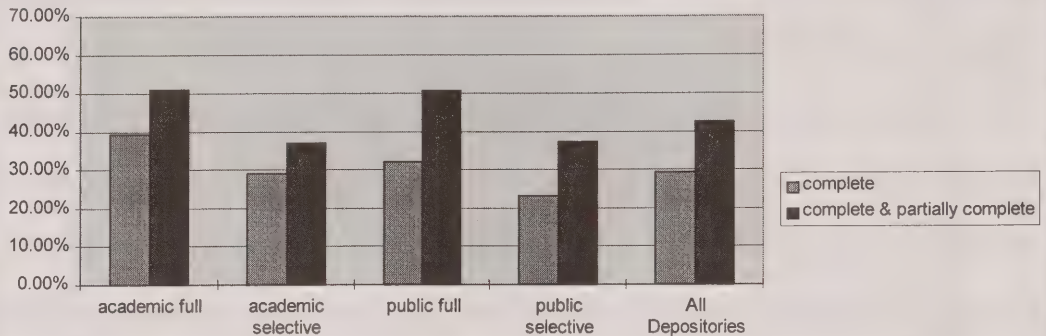
Particularly noteworthy is the figure of 29.3% for complete answers. The level of service and knowledge suggested by this figure is especially disquieting given the emphasis the DSP places on the depositories' role as the public's centre of expertise for finding, accessing, and retrieving federal information. It may be that the complexity and sheer quantity of official documentation from all sources is overwhelming depository libraries. It may also be that depository staff members are not confident enough to move through the labyrinth that many perceive government documents to be. Another explanation for the level of service found in Figure 7 may be that, compared with for-profit competitive publishers, the package provided to depository libraries by the DSP may be lacking in consistency, indexing, and accompanying

training material. It might also be noted here that no text or manual giving guidance in the use of federal documents has been published since the appearance of Olga Bishop's *Canadian Official Publications* in 1981.

In the past decade libraries have been forced to suffer painful budget cuts. Respondents to the survey conducted by Dolan and Vaughan (1998) reported that libraries are suffering from an absence of funding, a dearth of training programs, and a lack of time available for maintaining improving staff expertise in the area of official publications. Depositories are especially in need of knowledgeable personnel to assist with electronic access – a finding that is of particular relevance for the present study.

While the overall rate of complete answers was 29.3%, there were statistically significant differences among the four types of depository libraries ($\chi^2=29.13$, $df=9$, $p < .01$). Figure 8 summarizes this aspect of the results. The highest rate for complete answers was achieved by academic full depositories, at 39.4% (50 out of 127 questions). Public full depositories were able to provide complete answers at a rate of 32.2% (19 out of 59 questions), while academic selective depositories did so at a rate of 29.2% (19 out of 65 questions). Public selective depositories lagged behind with a rate of 23.2% for complete answers (55 out of 237 questions). When complete and partially complete answers are taken together, academic and public full depositories display an almost identical rate – 51.2% for academic full depositories (65 out of 127 questions) and 50.9% for public full depositories (30 out of 59 questions). Both types of selective libraries also answered questions either completely or partially completely at a statistically equal rate – 37.1% for public selectives (88 out of 237 questions) and 36.9% for academic selectives (24 out of 65 questions).

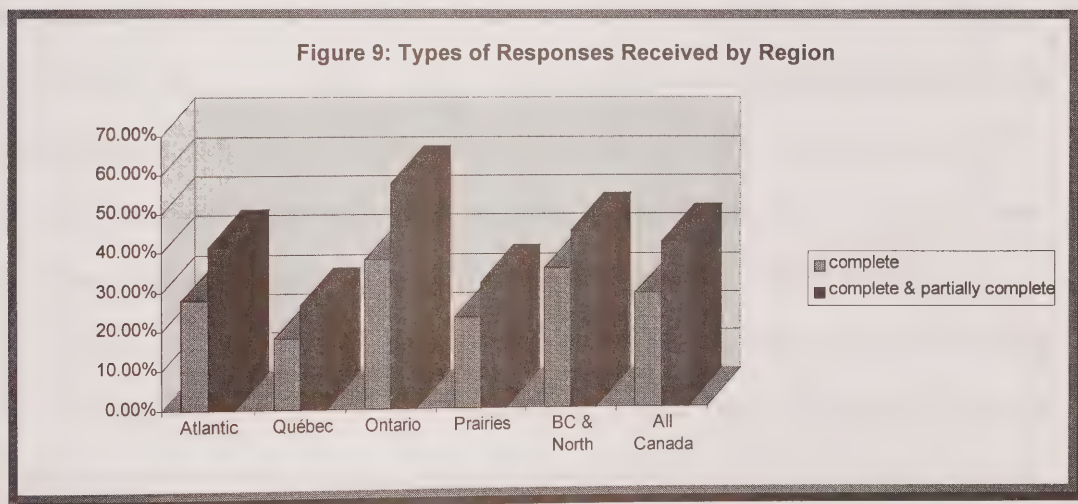
Figure 8: Responses Received by Type of Depository Library



Full depositories seem to be performing at a higher level than selective depositories. This should not be surprising given the fact that full depositories have access to the entire range of DSP publications. Moreover, they are typically located in large urban areas or at major universities across the country and have the benefit of staffing and funding levels that are much higher than selective depositories. This latter circumstance suggests that full depositories may have more specialized government documents reference personnel than selective libraries. Full depositories performed above the national rate of 29.3% for complete answers and the national rate of 42.4% for both complete and partially complete answers.

Another way of analyzing the data is to see whether there are significant differences between the five geographic areas of Canada with respect to complete and partially complete answers to proxy questions. Figure 9 summarizes these findings. Ontario displays the best performance in this regard, with a rate of 38.2% (63 out of 165 questions) complete answers and a rate of 57.6% for combined complete and partially complete answers (95 out of 165 questions). Depository libraries in British Columbia (including one location in the northern territories)

provided proxies with complete answers 35.9% of the time (19 out of 53 questions), and at a rate of 45.3% for complete and partially complete answers (24 out of 53 questions). Depository libraries in the Atlantic Provinces were able to give complete answers to 28% of proxy-administered reference questions (21 out of 75 questions); combined complete and partially complete answers were given 41.3% of the time (31 out of 75 questions). The regions of Ontario and British Columbia provided complete and partially complete answers at or above the national rate of 29.3% for complete answers, and 42.4% for combined complete and partially complete answers. Atlantic Canada conformed to the national average. Results mentioned in this paragraph are statistically significant ($\chi^2=33.54$, $df=12$, $p < .01$).



The Prairie Provinces and Québec fall below the national average for complete and partially complete answers. In the provinces of Manitoba, Saskatchewan, and Alberta, staff at depository libraries were able to answer completely proxy-administered questions at a rate of 23.3% (21 out of 90 questions), while combined complete and partially complete answers were provided 32.2% of the time (29 out of 90 questions). In Québec complete answers were given at

a rate of 18.1% (19 out of 105 questions), while combined complete and partially complete answers were elicited 26.7% of the time (28 out of 105 questions).

Figures 8 and 9 provide more detail about complete answers and partially complete answers provided by each type of library in the five geographic regions. In the Atlantic Provinces, for example, public selective libraries provided complete and partially complete answers at a rate of 43.1% (19 out of 44 questions), while academic full depositories provided such answers 42.1% (8 out of 19 questions) of the time. Academic selective depositories in Atlantic Canada gave complete and partially complete answers at a rate of 33.3% (4 out of 12 questions). No public full depositories exist in Atlantic Canada, but results suggest that in this region equally good service for government reference questions is available at public selective libraries and academic full libraries, while academic selective libraries lag behind.

In Québec, academic full depositories answered completely or partially completely at a rate of 47.8% (11 out of 23 questions). By contrast, academic selectives provided such answers at the much lower rate of 10.5% (2 out of 19 questions). Taken together, public full and public selective libraries gave complete and partially complete answers at a rate of 23.8% (15 out of 63 questions). In Québec, academic full depository libraries were able to answer government reference questions most effectively. Public depositories and academic selective depositories in Québec were notable for poor success rates.

In Ontario, academic full depositories gave complete and partially complete answers at a rate of 55.8% (29 out of 52 questions); for academic selective libraries the figure is 58.3% (7 out of 12 questions); for public full depositories it is 61.1% (22 out of 36 questions); and for public selective depositories the comparable figure is 56.9% (37 out of 65 questions). Proxies in Ontario

received markedly similar and relatively high levels of government documents reference service no matter what type of depository library they visited.

In the Prairie Provinces, both academic full and selective depositories provided complete and partially complete answers at a rate of 47.1% (8 out of a total of 17 questions each). Taken together, public full depositories and public selective depositories give such answers 23.2% of the time (13 out of 56 questions). Results from Québec and the Prairie Provinces are strikingly similar. Academic libraries in the Prairies successfully answered proxy questions at twice the rate of public depository libraries in that region. In British Columbia and the North, academic full depository libraries provided complete or partially complete answers at a rate of 56.3% (9 out of a total of 16 questions), while the rate for academic selective libraries was 60% (3 out of 5 questions). Both types of public libraries provided such answers at a rate of 37.5% (12 out of a total of 32 questions).⁴

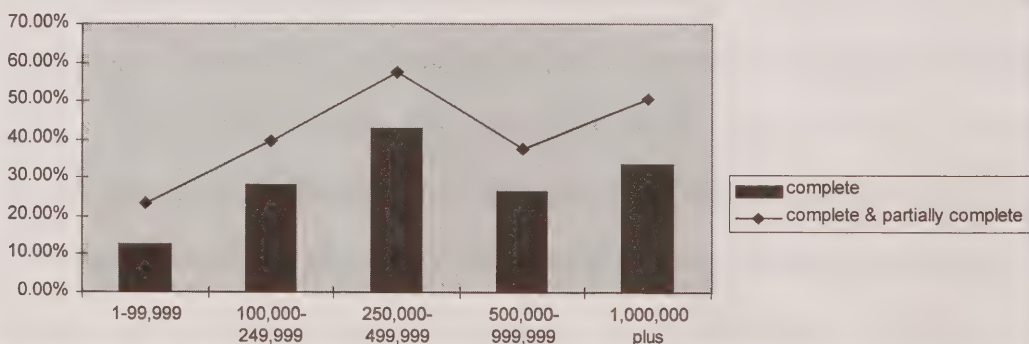
Results show that the level of government documents service varies according to region and type of depository library. In general terms, a patron in Québec, the Prairies, and British Columbia might be well advised to seek out an academic depository library, preferably an academic full depository, for government information. In Atlantic Canada and Ontario, however, similar levels of government information service are provided by all four types of depository libraries, with the exception of academic selective depositories in Atlantic Canada.

Depository libraries are located in census metropolitan areas of varying sizes. Data are displayed in Figure 10 to determine whether the size of a particular census area has an impact on

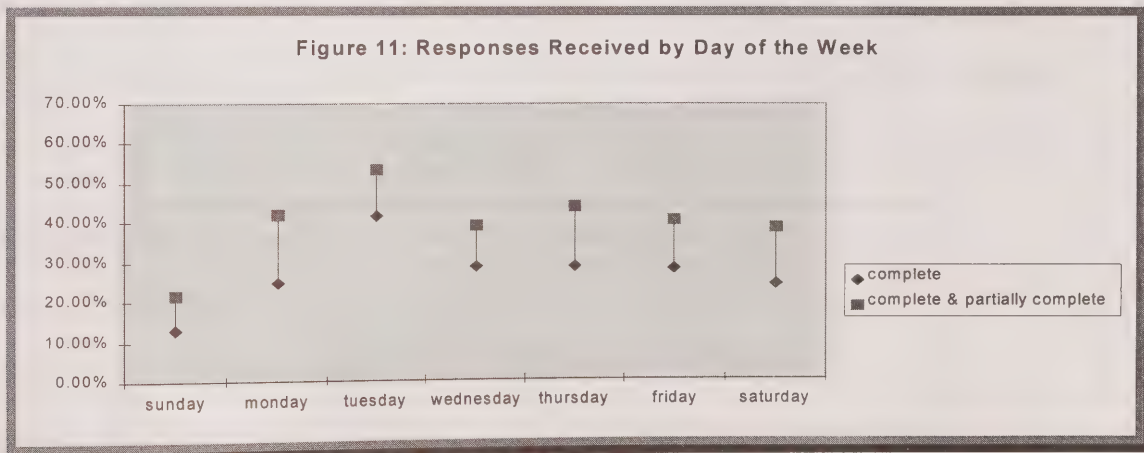
⁴ Public full depository and public selective depository figures are reported together for Québec, British Columbia, and the Prairies because, in each region, there is only one public full depository library. Identification of this library would therefore be possible. Anonymity is preserved by combining results for both types of public depositories.

the level of government documents service provided. Results are statistically significant ($\chi^2=30.71$, $df=12$, $p < .01$). Two main findings emerge. First, the lowest number (7 out of 56 questions) (12.5%) of complete and combined complete and partially complete answers (13 out of 56 questions) (23.2%) to government reference questions was given in cities with fewer than 100,000 inhabitants. The best chances of receiving complete or partially complete answers was in census areas with a population either over one million (53 out of 105 questions) or between one quarter and one half million inhabitants (43 out of 75 questions). Census areas of both sizes had complete and partially complete answer rates of over 50%. It may seem counter-intuitive that there is a decrease in service levels in the two largest categories of census areas, but this may in part be explained by the exceptional results that were obtained in libraries in two of the cities with a census area population of between 250,000 and 499,999. Moreover, one explanation for the low success rate in small localities may be that these small centres generate fewer government documents questions, and therefore library staff are more likely to have only a more generalist knowledge of the field.

Figure 10: Type of Responses by Size of Census Metropolitan Area



Analysis of external institutional variables concludes with an examination of whether the day of the week on which proxy questions were asked made a difference in type of answers received. Figure 11 addresses this point. On most days of the week –Monday, Wednesday, Thursday, Friday, and Saturday– the level of service was remarkably similar. On these five days complete answers were provided at a rate of between 24.7% and 28.8%, whereas complete and partially complete answers are provided at a rate of between 39.1% and 43.9%. On Sundays, however, the rate for complete answers falls to 13%, and the rate for complete and partially complete answers is 21.7%. Proxy questions that were administered on Tuesdays were answered completely 41.7% of the time, while such questions received complete or partially complete answers 53.4% of the time.

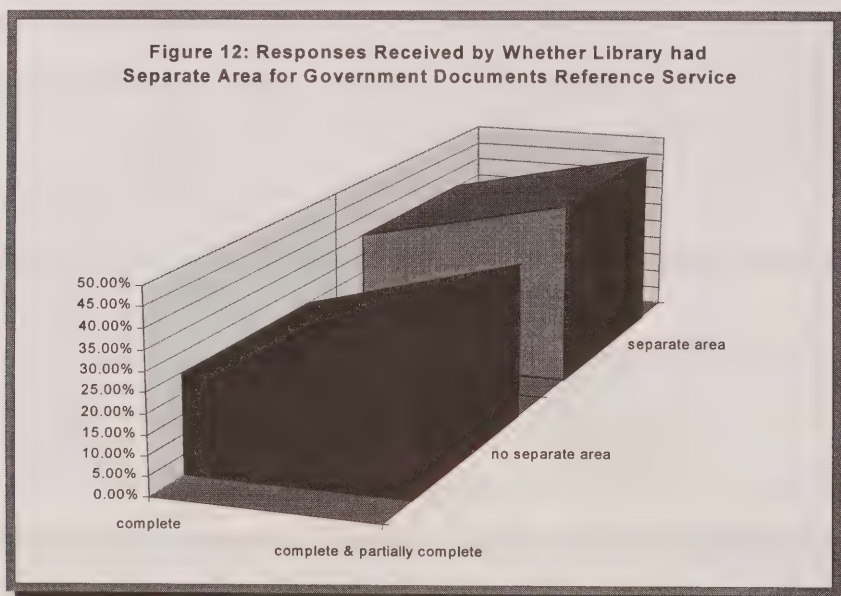


6.3 Variation in Service Levels by Internal Factors

One likely determinant of the level of government documents reference service is the presence of a specific area or reference desk that deals solely with government reference questions. Having such a special area may be an indication of the availability of specialist

librarians who devote some or all of their time to official publications. Figure 12 shows the rate of complete and partially complete answers from the standpoint of the existence of a separate government documents reference area or desk.

Depository libraries without a separate area for government documents reference service answered proxy-administered question completely at a rate of 24.9% (64 out of 257 questions). Complete or partially complete answers were provided at such libraries 39.3% of the time (101 out of 257 questions). Depository libraries that had a separate area for government documents reference service provided complete answers at a rate of 35.2% (76 out of 216 questions), while combined complete or partially complete answers were given 47.2% of the time (102 out of 216 questions). An approximately 10% difference exists between depository libraries with and without separate government documents reference areas. This difference is statistically significant when complete and partially complete answers are placed in one category, while no/incorrect answers and referrals are placed in another category ($\chi^2=4.85$, $df=1$, $p < .05$).



Proxies asked questions at depository libraries that had separate government reference areas 44.3% of the time (216 questions); questions were asked at depository libraries that did not have such separate areas 52.6% of the time (257 questions).⁵ Of the 216 libraries that did have these separate areas, 31% (67) were academic full depositories, 13.9% (30) were academic selectives, 22.2% (48) were public full depositories, and 32.9% (71) were public selectives. Of the 257 libraries that did not have such separate areas, 63.4% (163) were public selective depositories and only 21% (54) were full academic depositories. Table 7 shows the impact of a separate government documents reference area on complete answers by type of library.

Table 7: Impact of Separate Area on Complete Answers

	Complete Answers	
	Separate Area	No Separate Area
Academic Full	30/67 (44.78%)	19/54 (35.19%)
Academic Selective	8/30 (26.67%)	9/29 (31.03%)
Public Full	17/48 (35.42%)	2/11 (18.18%)
Public Selective	21/71 (29.58%)	34/163 (20.86%)

In both academic full depositories and public full depositories, a trend emerges. Those full depositories that have separate reference areas for government questions tend to provide more complete answers than did those institutions without such areas. The tendency was most pronounced in public full depositories where the difference in success rates was about 17%, although the difference of some 10% in academic full depositories is also noteworthy. One conclusion that may be drawn from this is that government documents collections in full depository libraries are so extensive and complex that it is necessary for adequate reference service to devote a special reference desk to them. Similarly, public selective depositories with a separate reference area for government documents provided complete answers at a rate of 29.6%,

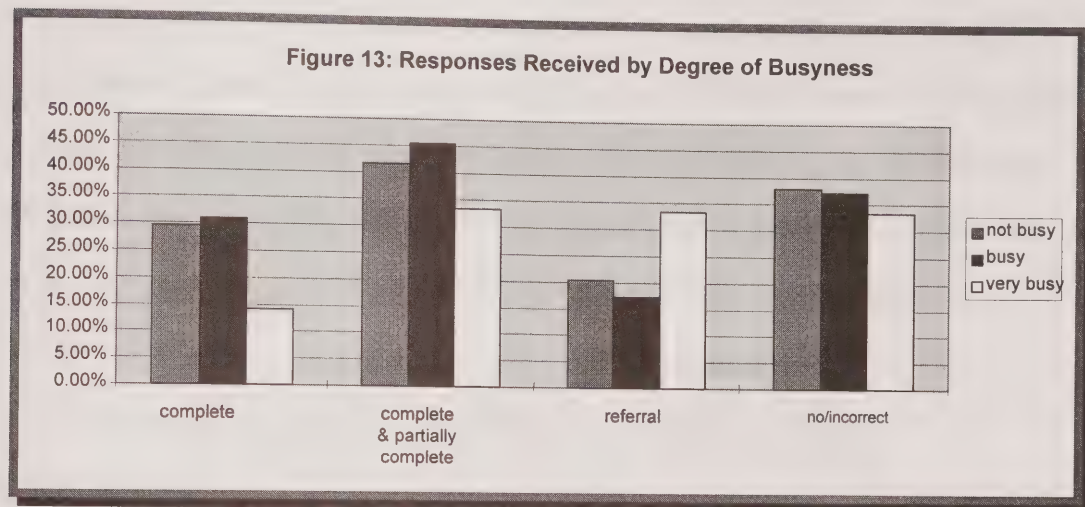
⁵ Proxies could not answer with certainty about this issue 3% (15 questions) of the time.

while those without gave complete answers 20.9% of the time. For academic selective libraries, the difference between those institutions that do and do not have separate areas is negligible.

Dolan and Vaughan (1998) report that 29% of depository libraries in Canada have separate government documents collections, while 55% have a mixed arrangement. Whereas only 14.7% have integrated their government holdings into either their main collections or their reference collections, 70 libraries (16.1%) have moved to merge their collections since 1986. Although integrated government documents collection does not preclude the existence of a separate government documents reference area and there is not necessarily a relationship between the organization of a government documents collection and the presence (or absence) of a government documents reference area, the findings presented in Table 7 suggest that, even if the trend to consolidate government documents collections continues, depository libraries should seriously consider retaining separate government documents reference areas. Integration of government collections into the main collections may devalue the specialist knowledge that government documents librarians possess, and thus the retention of a separate government documents reference area may serve to maintain and valorize this specialist knowledge.

The present study also examined whether the degree of busyness at government documents reference desks had an impact on the quality of answers received. Proxies were requested to make a judgement about whether the reference desk was busy, very busy, or not busy at the time each question was asked based on “such indicators as the number of people waiting in line to ask questions or whether the library staff member was answering questions by phone or performing other duties.” In total, proxies approached reference desks with their questions during busy times at a rate of 29.7% (145 questions), at non-busy times at a rate of

65.9% (322 questions), and at very busy times at a rate of 4.3% (21 questions). Figure 13 summarizes these findings.



What is immediately apparent here is that depository library reference desks provided the same level of service, as measured by complete, partially complete, or no/incorrect answers, when they were busy and when they were not busy. For example, complete answers were provided 29.5% of the time (95 out of 322 questions) when the reference area was not busy, and 31% of the time when it was busy (45 out of 145 questions). Partially complete and complete answers were provided at a rate of 45.5% during busy times (66 out of 145 questions) and at a rate of 41.6% during non-busy periods (134 out of 322 questions). There is no statistical significance in these variations ($\chi^2=5.34$, $df=6$). A similar trend is evident for no/incorrect answers; both at busy times and not busy times, no/incorrect answers were received 37% of the time. Only when the reference desk becomes “very busy” did the level of service substantially decline. Thus, complete answers were received 14.3% of the time (3 out of 21 questions) when the reference area was very busy, a drop of some 15% in success rates from busy or not busy

periods. A similar 15% drop was experienced when complete and partially complete answers are taken together. The rate of no/incorrect answers, however, stays approximately the same during very busy, busy, or not busy periods. Another interesting point is that, while referral rates are approximately the same during busy and not busy times, referral rates soar to 33.3% during very busy periods.

When complete and partially complete answers are further analyzed by type of depository library and degree of busyness, results as displayed in Table 8 emerge.

Table 8: Impact of Busyness on Type of Answers

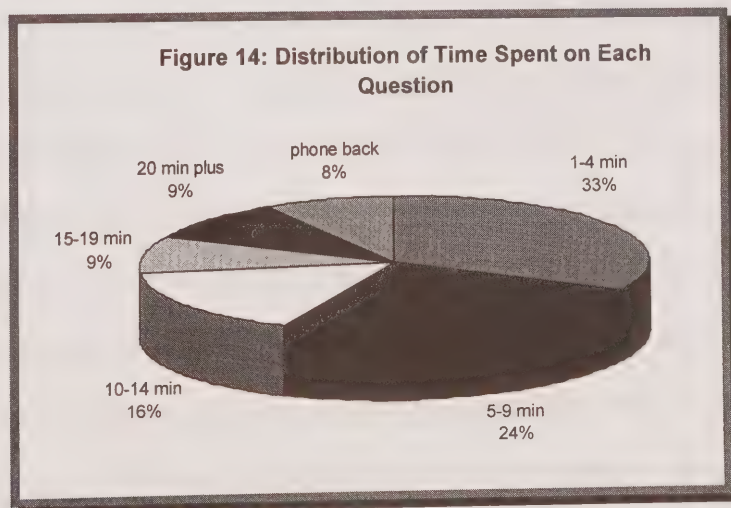
	Complete And Partially Complete Answers	
	Not Busy	Busy
Academic full	48/92 (52.17%)	16/32 (50.00%)
Academic selective	21/51 (41.18%)	3/14 (21.40%)
Public full	8/23 (34.78%)	18/29 (62.07%)
Public selective	57/156 (36.54%)	29/70 (41.40%)

Notwithstanding whether they are busy or not busy, academic full depositories provided complete and partially complete answers at the same rate of about 50% and public selectives do so at a rate of between 36% and 41%. The quality of reference service, however, declines significantly at academic selective depositories when the degree of busyness increases, although the small sample size (n=14) of academic selectives during busy periods may be a factor in this finding. Paradoxically, the quality of reference service, as measured by complete and partially complete answers, increases substantially at public full depositories as the degree of busyness rises. This last finding may also be explained in part by the small sample size of public full depositories (n=23 at not busy times; n=29 at busy times).

From an overall perspective, the degree of busyness does not seem to be an important factor in whether a patron receives a complete or partially complete answer. One possible

explanation for this is that library staff members at most libraries attempt to accord each reference question a respectful degree of attention no matter how stressful long lineups or ringing phone lines may be. The question, after all, is equally important to the patron asking it when there are few people in the library as when the library is serving hundreds. Although those library staff members who were experiencing busy times at the reference desk achieved high rates for complete and partially complete answers, it might be expected that others who were not so busy might have spent more time with patrons, especially in light of the findings discussed in the following paragraphs.

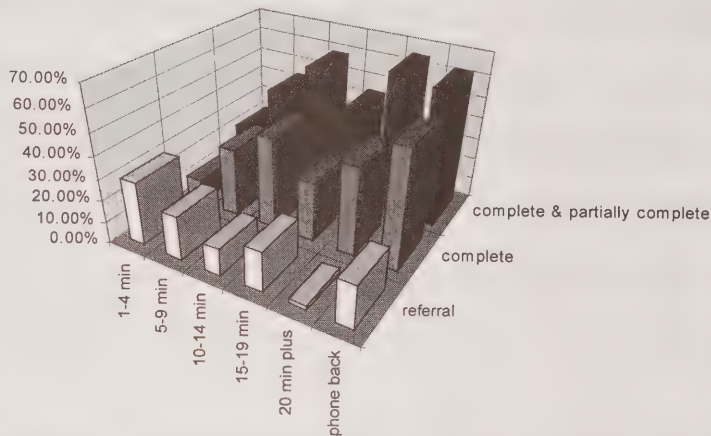
Proxies gathered information about how long library staff members spent with them in answering their questions. The amount of time spent was precisely recorded, but for the purposes of this study, minutes were grouped into the following categories: 1-4 minutes; 5-9 minutes; 10-14 minutes; 15-19 minutes; and more than 20 minutes. Figure 14 presents an overall picture of how much time was spent in answering proxy-administered questions.



It is apparent that, in a plurality of cases (33%), library staff members spent between one and four minutes with each patron (160 questions). Indeed, 57% of the time (160 questions + 119 questions), library staff members spent nine minutes or less dealing with each reference question. Still, in a substantial number of cases (34%), library staff members spent more than 10 minutes with each patron (169 questions), and 18% of the time (89 questions) they spent 15 minutes or more attempting to find a satisfactory answer to a reference question. In fact, collected data show that some librarians spent approximately one hour trying to assist proxies.

Another point of interest was the relationship between time spent with patrons and complete or partially complete answers. Figure 15 summarizes these findings. Differences in types of answers received are statistically significant ($\chi^2=70.29$, $df=15$, $p < .01$). In those reference encounters where a staff member spent between one and four minutes with a patron, complete answers were received only 11.25% of the time (18 out of 160 questions), while complete and partially complete answers were received at a rate of 21.25% (34 out of 160 questions). As the amount of time spent with a patron increased, however, the number of complete and partially complete answers went up significantly. For instance, spending between five and nine minutes with a patron led to complete answers 31.9% of the time (38 out of 119 questions), and to complete or partially complete answers 43.7% of the time (52 out of 119 questions). In those instances when a library staff member spent more than 10 minutes with a patron, the rate of complete and partially complete answers rose to 56.8% (96 out of 169 questions). Moreover, when the library staff member devoted 20 minutes or more on a reference question, the rate of complete and partially complete answers rose still more to 65.2% (30 out of 46 questions).

Figure 15: Responses Received by Time Spent with Patron



With referrals, the opposite tendency was observed. In those situations where one to four minutes were spent with a patron, the rate for referrals was 29.4% (47 out of 160 questions). When a library staff member spent more than 10 minutes with a patron, however, the referral rate fell to 11.2% (19 out of 169 questions), and when more than 20 minutes was devoted to a question, the referral rate was a very low 2.2% (1 out of 46 questions). In phoneback situations, where the librarian might be under less pressure in searching for an answer, the rate of complete and partially complete answers was 62.5% (25 out of 40 questions) – approximately the same rate as for those questions where the librarian spent more than 20 minutes in assisting a patron. In sum, the more time a library staff member is able to spend with a patron, the chances that a patron will receive a complete or partially complete answer increase.

Results suggest that, given sufficient time and opportunity, library staff members are able to achieve very high rates of complete and partially complete answers. One troubling finding

does emerge from a further parsing of the data. When library staff members were judged by proxies to be not busy, and when these library staff members subsequently spent only one to four minutes answering proxy-administered questions, the rates for complete and partially complete answers were very low – 19.1% and 17.9% in academic depositories and public depositories, respectively.

6.4 Variation in Service Level by Question Variables

Proxies asked their questions either by telephone or by appearing in person at a government documents reference area. A total of 163 telephone questions was asked, while 325 questions were asked by proxies in person.

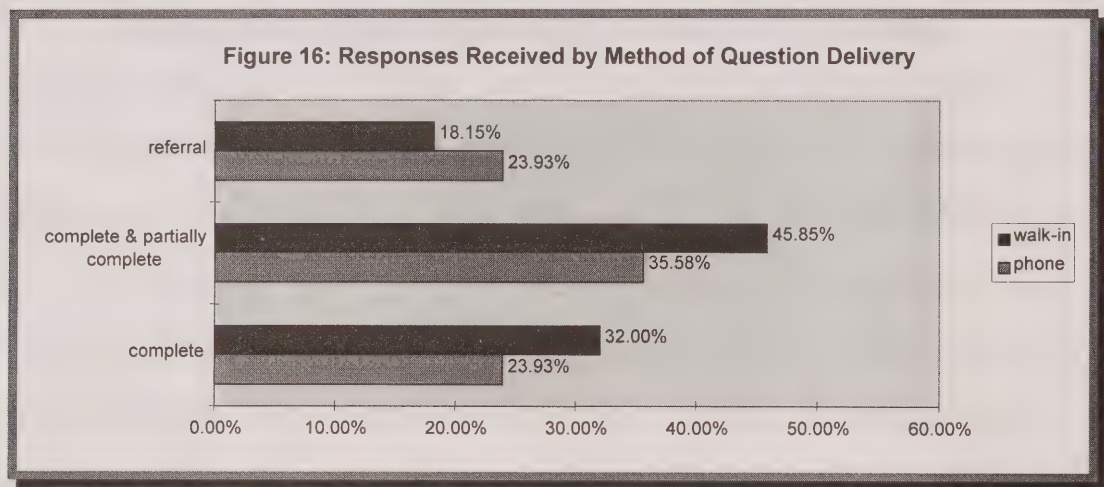


Figure 16 shows the impact of question delivery method on the type of response received. A greater number of complete and partially complete answers was received when the reference questions were delivered in person than when they were asked over the telephone. In-person questions (149 out of 325 questions) (45.85%) generated approximately 10% more complete and partially complete answers than did telephone questions (58 out of 163 questions) (35.58%). On

the other hand, more referrals were given to telephone questions than to walk-in questions. These results are statistically significant ($\chi^2=4.68$, $df=1$, $p < .05$). And, as Table 9 shows, the findings from Figure 16 hold true when results are broken down by type of depository library.

Table 9: Method of Question Delivery and Depository Library Types

	Complete or Partially Complete Answers	
	Walk-in	Phone
Academic full	46/80 (57.50%)	19/47 (40.42%)
Academic selective	18/48 (37.50%)	6/17 (35.29%)
Public full	23/40 (57.50%)	7/19 (36.84%)
Public selective	62/157 (39.49%)	26/80 (32.50%)

Telephone questions were answered less successfully than were walk-in questions in full depository library systems. The greatest divergence –over 20%– occurs in public full depositories; the difference in academic full depositories is a little more than 17%. Selective depositories, on the other hand, seem to be able to give complete and partially complete answers to telephone and walk-in questions at an equal or almost equal rate.

The above circumstance is all the more surprising in light of the data contained in Table 10, which shows differences in time spent with patrons according to method of question delivery and type of depository library.

Table 10: Time Spent on Reference Questions

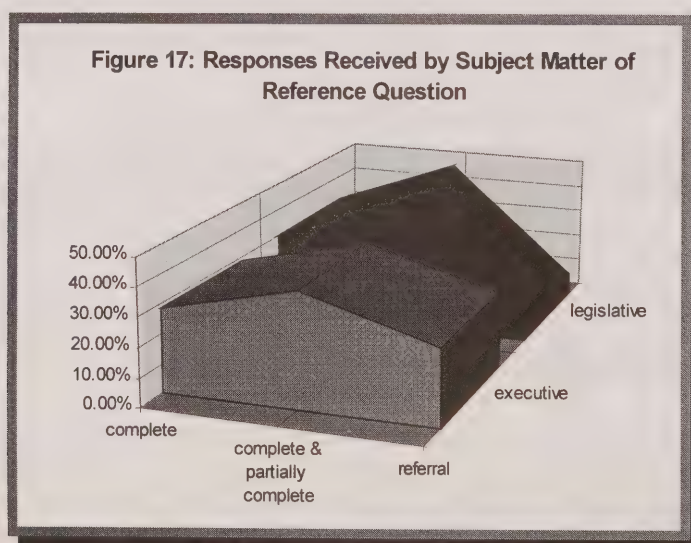
	Walk-in Questions		Phone Questions	
	1-4 minutes	> 10 minutes	1-4 minutes	> 10 minutes*
Academic full	27.50%	43.75%	40.43%	51.06%
Academic selective	33.33%	43.75%	47.06%	41.17%
Public full	37.50%	42.50%	31.58%	31.57%
Public selective	31.21%	40.76%	31.23%	41.25%

* = includes phone back situations

When phone back situations are included in the category “more than 10 minutes,” three out of the four depository types –with the exception of public full depositories– spend 10 or more

minutes either at approximately the same rate or at a greater rate with patrons who use the telephone to ask reference questions as with patrons who ask their questions in person. Indeed, public selective libraries display the most consistency in this regard. An almost equal percentage of the time is devoted to telephone questions and to walk-in questions in the time-spent categories of “one to four minutes” and “greater than 10 minutes.” Given the data in Table 10, it is surprising that complete or partially complete answers are provided to walk-in questions at a 10% greater rate than to telephone questions, as noted in Figure 16. It would be logical to expect that the efficacy rates would be about the same. One reason for this may be that library staff members may be able to get a better sense of the question when it is delivered in-person.

Another question variable of interest in this study had to do with whether the subject matter of the question dealt with the legislative or the executive branch of government. In total, proxies asked 324 executive questions and 164 legislative questions. As can be seen from Figure 17, complete and partially complete answers were provided to legislative questions at a statistically significantly higher rate than to executive questions ($\chi^2=24.92$, $df=3$, $p < .01$).



While legislative questions were completely or partially completely answered at a rate of 48.2% (79 out of 164 questions), executive branch questions received complete or partially complete answers 39.5% of the time (128 out of 324 questions). Moreover, legislative questions were given referrals at a substantially lesser rate than were executive branch questions. While executive branch questions were referred at a rate of 26.2% (85 out of 324 questions), legislative branch questions were referred only 7.9% of the time (13 out of 164 questions). Table 11 confirms these findings by analyzing the four types of depository libraries and their ability to provide complete and partially complete answers to legislative or executive branch questions.

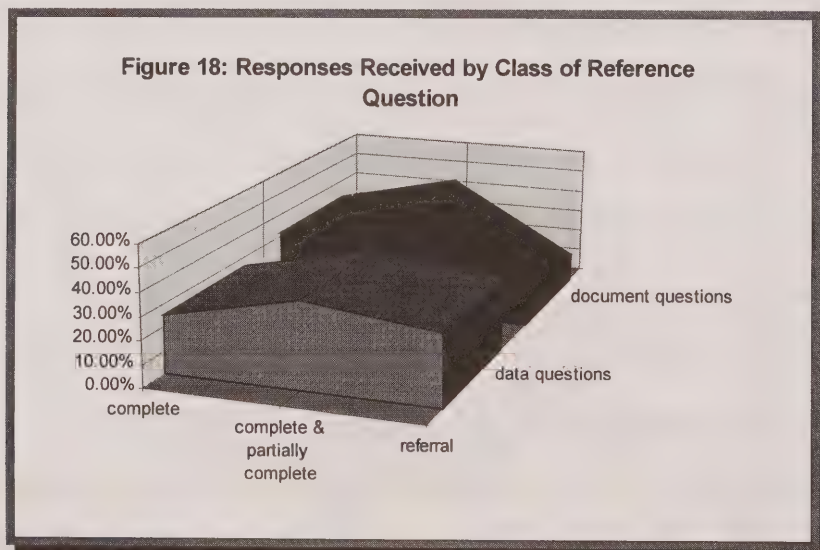
Table 11: Comparison of Legislative and Executive Questions

	Complete and Partially Complete Answers	
	Executive	Legislative
Academic full	35/75 (46.67%)	30/52 (57.69%)
Academic selective	15/40 (37.50%)	9/25 (36.00%)
Public full	16/38 (42.11%)	14/21 (66.67%)
Public selective	62/171 (36.26%)	26/66 (39.39%)

Whereas selective depositories provide complete and partially complete answers to legislative and executive questions at about the same rate, the difference between these two types of questions is most readily apparent in public full depositories and academic full depositories. Full depositories provide complete or partially complete answers to legislative branch questions at a rate that exceeds complete or partially complete answers to executive branch questions by 10%-25%. One reason for this phenomena may be that legislative questions are more homogenous than executive branch questions. While the subject matter of legislative questions can be as broad as executive branch questions, the locations in which the answers to legislative questions can be found are limited in number. For instance, once a librarian knows how to find one statute, one bill, or one comment in Hansard, then the answer to any subsequent questions

dealing with statutes, bills, or debates will be found in the same location. It should also be noted that the questions themselves often include clear references to appropriate sources, e.g. “Where can I find a bill about Topic X?” Executive branch questions, on the other hand, are heterogeneous not only in regard to subject matter, but also in regard to potential locations.

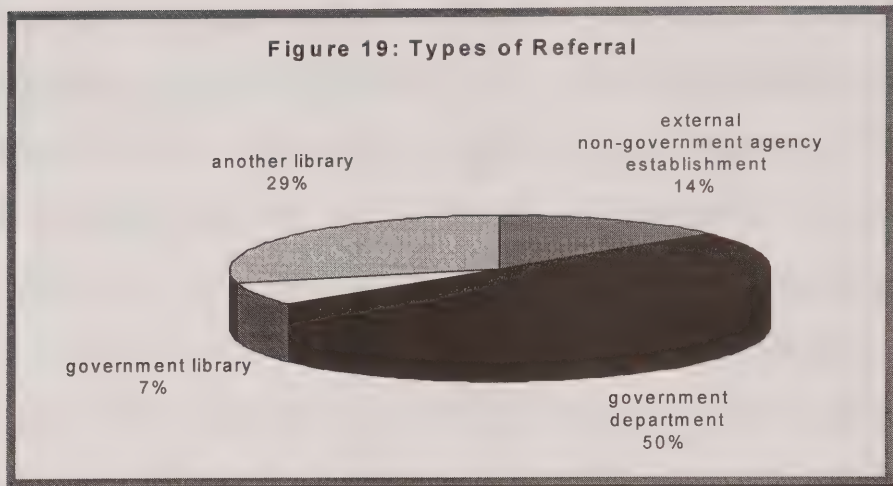
The present study also wanted to know whether a distinction prevalent in the scholarly literature of librarianship between data-retrieval questions and document-retrieval questions was germane for government-based reference questions. As noted above, Katz (1996) defines data retrieval questions as those in which individuals ask “specific questions and expect answers in the form of data.” Document retrieval queries are those in which patrons “want information, not just simple answers,” and this information is “usually in the form of some type of document” (p. 18). Figure 18 examines whether depository libraries as a group provided a greater number of complete or partially complete answers to data retrieval questions or to document retrieval questions.



Data-retrieval questions were asked 195 times, while document-retrieval questions were asked 293 times. Complete answers were provided to document-retrieval questions (93 out of 293 questions) at a slightly higher rate (31.7%) than for data-retrieval questions (50 out of 195 questions) (25.6%). When complete and partially complete answers are combined, the rate for document-retrieval questions is 45.4% (133 out of 293 questions), while the rate for data-retrieval questions is 37.9% (74 out of 195 questions). Data-retrieval questions (61 out of 195 questions) (31.3%) are referred at more than twice the rate of document-retrieval questions (37 out of 293 questions) (12.6%). Differences are statistically significant ($\chi^2=25.86$, $df=3$, $p < .01$).

6.5 Referrals and No/Incorrect Answers

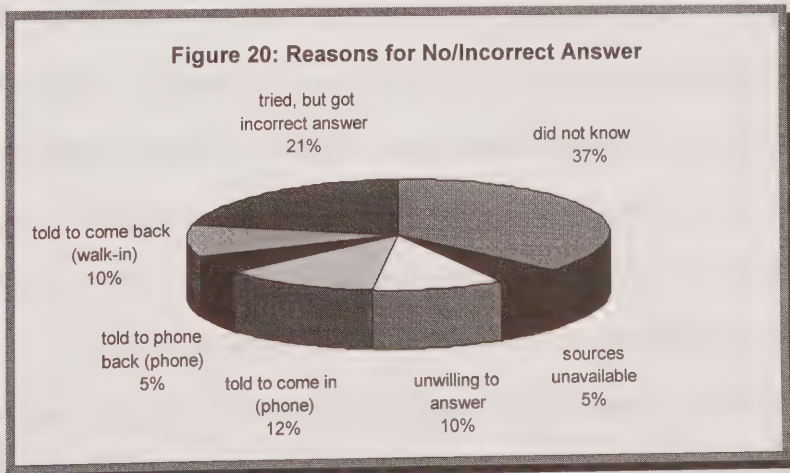
The previous sections have concentrated on an examination of the various rates of complete and partially complete answers in different categories. In this section, a closer look is given to the reasons for no/incorrect answers, as well as to the types of referrals made by library staff members. Also presented are comparative data about those questions that were referred and those questions to which no answer or the incorrect answer was provided. In total, 98 questions (20.1%) were referred to various governmental and non-governmental institutions. As Figure 19 shows, fully half the referrals (49 times) were to government departments. Proxies were referred to governmental or legislative libraries (7 times) (7%). Proxies were referred to other non-governmental libraries, usually at a university, at a rate of 29% (28 times). In addition, 14% of the time proxies were referred to external non-governmental agencies or establishments that were not libraries (14 times).



Of the referrals made to government departments, 65.3% were made by public selective depositories. This should not be surprising given that many public selective libraries do not collect a wide array of government documents. More interesting is the fact that both academic full depositories and public full depositories each referred patrons to government departments at a rate of 16.3% despite having in their holdings the full range of official publications. Of the referrals to other non-governmental libraries, 71.4% of the time such referrals were made by public selective depositories and academic selective depositories. Again, this is entirely understandable, given the incomplete nature of the holdings of selective libraries. Yet, 28.6% of academic full depositories also directed proxies to seek out other non-governmental libraries. Referrals may be explained by a desire to provide patrons with the most current information, or it may be that staff members are not fully aware of the resources held by their own library.

No/incorrect answers were received by proxies 183 times, that is, at a rate of about 38%. As Figure 20 demonstrates, the most common explanation for a proxy's receiving a no/incorrect answer was that the library staff member simply did not know how to find the needed information. This happened in 37% of the cases in which a no/incorrect answer was given (67

out of 183 questions). The next most common reason for a no/incorrect answer was that the library staff member provided an answer, which, unfortunately, was inaccurate. This happened 21% of the time that a no/incorrect answer was provided (38 out of 183 questions). Ten percent of no/incorrect answers (18 out of 183 questions) were the result of the unwillingness of library staff members to answer proxy questions – a circumstance which may, of course, mean that library policy precludes providing a certain type of service over the phone, or to those not perceived to be primary clients. Indeed, in the case of telephone queries, where the patron cannot see the selection of available resources, some libraries may have a specific policy to refer telephone questions quickly to a government contact. As a last point, 27% of the time that a no/incorrect answer was provided, proxies were told either to come into the library, phone back, or come back at a more opportune time (49 out of 183 questions). Again, some libraries may have policies which encourage users to come in and decide for themselves which resources best fit their needs, or to work through what a staff member may have thought was a complicated reference interview. Sources were unavailable nine times (5%). Two other reasons occurred.



Staff members at public selective depositories accounted for 52.2% (35 out of 67 questions) of the “did not know” category. More problematic is the fact that staff members at academic full depositories told proxies that they “did not know” at a rate of 20.9% (14 out of 67 questions). Staff at public full depositories accounted for 9% of the “did not know” category (6 out of 67 questions). The type of question that most received a “did not know” reply (46 out of 67 questions) was an executive branch question (68.7% of the time), as opposed to a legislative branch question (21 out of 67 questions) (31.3% of the time).

Staff members at public selective depositories accounted for 47.4% of the “tried but got incorrect answer” category (18 out of 38 questions). Their counterparts at academic full depositories fell into this category at a rate of 21.1% (8 out of 38 questions). Staff at public full depositories accounted for 13.2% of the “tried but got incorrect answer” category (5 out of 38 questions). The type of question that most received a “tried but got incorrect answer” reply (25 out of 38 questions) was an executive branch question (65.8% of the time), as opposed to a legislative branch question (34.2% of the time).

Figure 21 addresses the question of whether the type of depository library had an impact on the rate of referrals and no/incorrect answers. Academic full depositories, public full depositories, and public selective depositories gave no/incorrect answers at approximately the same rate, which hovers between 34% and 36%. Academic selective depositories provide no/incorrect answers at a significantly greater rate – 53.9%. Referrals were provided by academic full depositories, academic selective depositories, and public full depositories at an approximately equal rate ranging from 9% to 15%. Among the four types of depository libraries, public selectives referred patrons at an almost 30% rate. Not surprisingly, those depositories that

had full collections of government documents were less likely to provide no/incorrect answers or to make referrals.

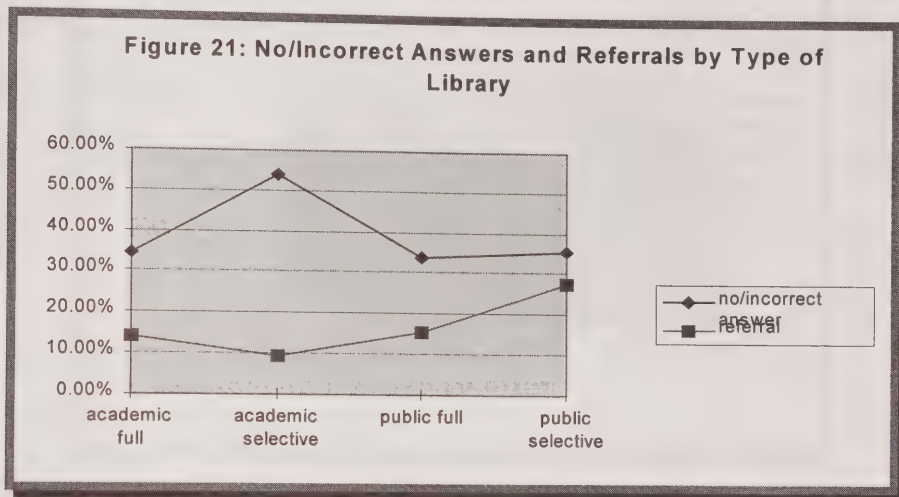
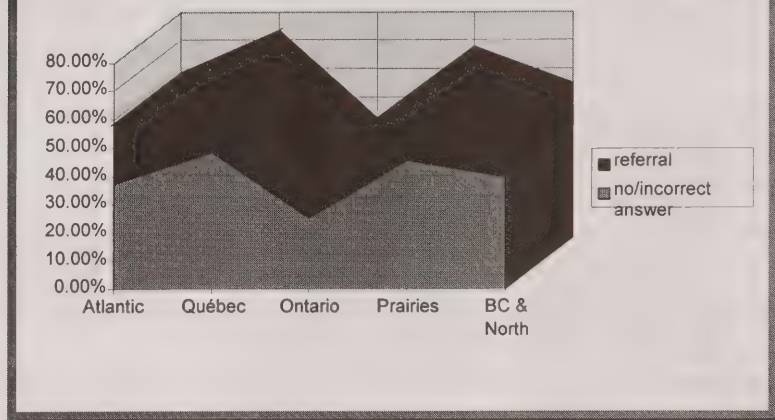


Figure 22 provides a detailed look at referrals and no/incorrect answers by geographical area. Depository libraries in Ontario provided no/incorrect answers at a rate of only 25.4% (42 out of 165 questions) and referred patrons elsewhere only 17% of the time (28 out of 165 questions), clearly the best record in Canada. Depository libraries in the Atlantic Provinces gave no/incorrect answers at a rate of 37.3% (28 out of 75 questions), while these libraries referred questions elsewhere 21.3% of the time (16 out of 75 questions). British Columbia is much like Atlantic Canada in this respect. Depository libraries in British Columbia provided no/incorrect answers at a rate of 39.6% (21 out of 53 questions) and referred at a rate of 15.1% (8 out of 53 questions). The Prairie Provinces and Québec had no/incorrect answer rates of 45.6% (41 out of 90 questions) and 48.6% (51 out of 105 questions), respectively. Referral rates for the Prairies and Québec were 22.2% (20 out of 90 questions) and 24.8% (26 out of 105 questions), respectively.

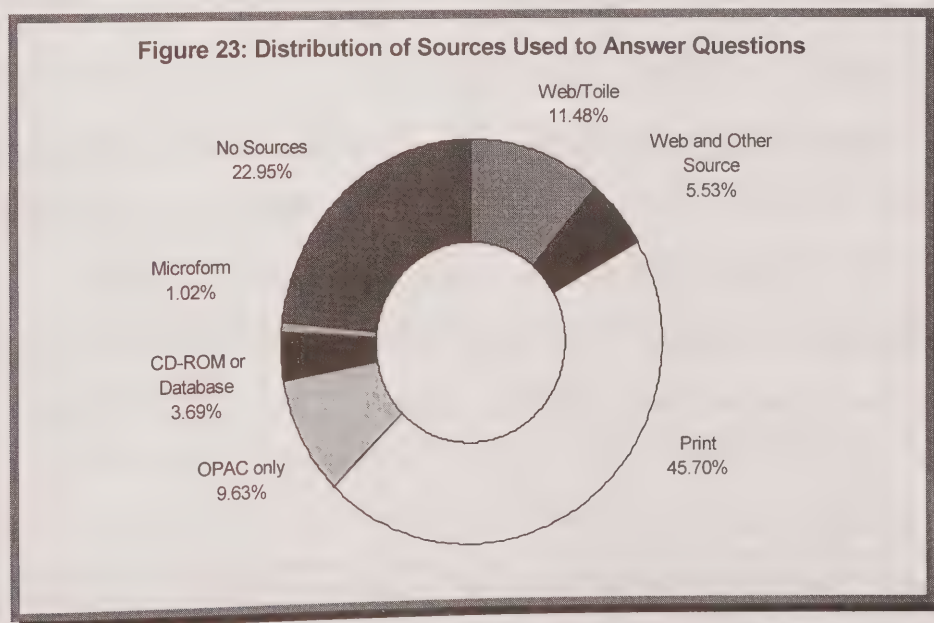
Figure 22: No/Incorrect Answers and Referrals by Geographic Region



The relatively high levels of no/incorrect answers and referrals revealed in this study are a cause for concern. One explanation may be found in a study conducted by Harris and Marshall (1998). They provide evidence, based on interviews with Canadian library directors, that restructuring imperatives occasioned by budget constraints have led to the increased use of paraprofessionals in reference functions. Since paraprofessionals may not have the necessary background knowledge and specialized skills to answer government documents questions, a certain deskilling of reference work may be taking place. In addition, Harris and Marshall note that library directors envision librarians as primarily managerial material – a circumstance which may result in high-quality reference librarians being taken away from desk duty and placed in exclusively administrative roles. Further study is needed to determine the impact on patrons of no/incorrect responses and referrals. Do patrons become discouraged? Frustrated? Do they follow up on referrals or give-up? Do they turn to other sources for the information that they need?

6.6 Sources Used to Answer Questions

An important aspect of this study concerns the kinds of sources library staff members used to answer government documents reference questions. As indicated earlier, all 15 different questions asked by proxies could be answered using Internet-based Web resources. Dolan and Vaughan (1998) report that, by the end of 1996, 89% of depository libraries had Internet access, and that of the 11% that did not have Internet access in December 1996, some 70% were planning to have such access within one year. When the present study was conducted in December, 1997, it was not unreasonable to suppose that Internet access was available in some 96% of federal depository libraries. Dolan and Vaughan (1998) also report that print sources are used much more frequently in depository libraries than are electronic sources. The present study therefore wanted to determine the extent to which library staff turn to various types of sources to answer patron questions. Figure 23 provides a summary of staff source use.

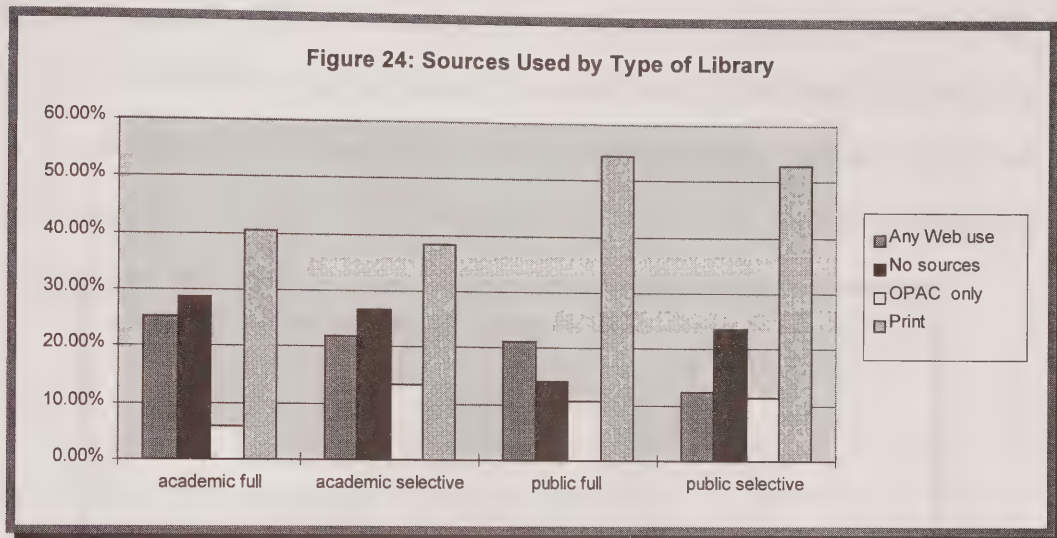


Print materials constitute the largest single source (45.7%) used by staff members at depository libraries (223 out of 488 questions). The Web alone was used 11.5% of the time (56 questions), and the Web in combination with another source was used at a rate of 5.5% (27 questions). Thus in whole or in part, Web use to answer government document reference questions hovers around 17% (83 questions). About 23% of the time no sources were consulted (112 questions), and in an additional 9.6% of cases (47 questions), the only source used was a library on-line public access catalogue (OPAC). CD-ROMs or databases were used at a rate of 3.7% (18 questions), while microforms were employed at a rate of just over 1% (5 questions).

Can more be said about the use of “no sources?” Of the 112 questions for which no sources were used, 55 were walk-in questions and 57 were telephone questions – an almost equal division. Was there a difference among depository libraries in their use of no sources?⁶ On those 112 occasions when proxies indicated that no sources were consulted by library personnel, 48.2% of the time it was a question of public selective depositories, 30.4% of the time academic full depositories, 14.3% of the time academic selectives, and only 7.1% of the time was it a question of public full depositories. There were minor variations in the sources used depending on the type of depository library. Figure 24 addresses this issue. Web usage at academic full, academic selective, and public full depository libraries ranges from 21.1% to 25.2% – statistically indistinguishable rates. Public selective libraries, however, used Web-based sources at a significantly lower rate – only 12.2% of the time ($\chi^2 = 9.37$, $df=9$, $p<.05$). Use of print

⁶ The chi-square test mentioned in this paragraph and the next two chi-square tests (all three involving various types of sources) are calculated using the five major types of sources used by depository libraries: print; Web alone; Web combined with an another source; OPAC; and no sources. Row totals and column totals thus add up to 465, instead of 488 (total questions). CD-ROM sources (18) and microform sources (5) were not included because of cell size criteria.

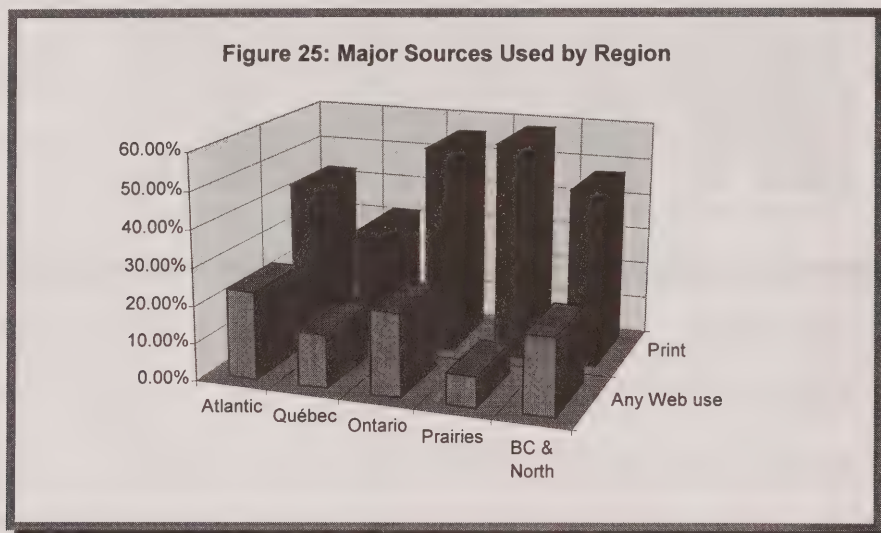
sources at public full depositories and public selective depositories is around 53%, while in academic full and selective depositories, print use hovers around 40%.



One explanation for the decrease in print use at academic depository libraries, and for an approximate 20% use of Web-based sources, is offered by Dolan and Vaughan (1998), who report that academic libraries tend to have higher bandwidth connections to the Internet. This facilitates speedy access to Web pages. Since public full depository libraries are in metropolitan areas that tend to have the telecommunications infrastructure to support high bandwidth, they too use Web sources at about 20%. As smaller public selectives gain access to higher bandwidth connections, use of the Web to answer government documents questions may be expected to increase in these libraries.

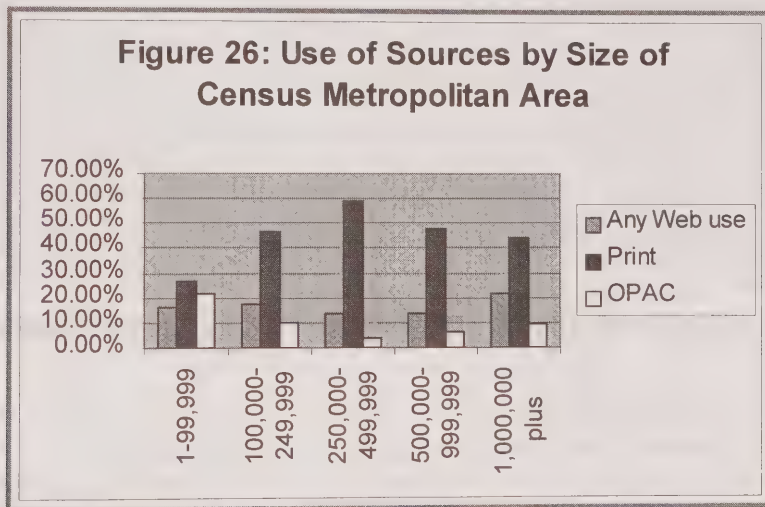
Are different types of sources used in different regions of Canada? Depositories in Ontario, the Atlantic Provinces, and British Columbia make use of the Web at a statistically significant greater rate than do depository libraries in Québec and on the Prairies ($\chi^2=49.75$, $df=16$, $p < .01$). Depositories in Atlantic Canada make use of the Web at a rate of 22.7% (17 out

of 75 questions), those in Ontario use Web resources at a rate of 21.2% (35 out of 165 questions), while those in British Columbia employ the Web 18.9% of the time (10 out of 53 questions). These results are, for all intents and purposes, indistinguishable. In Québec, however, Web usage in depository libraries drops to 13.3% (14 out of 105 questions), while on the Prairies, use of Web resources declines yet further to 7.8% (7 out of 90 questions). Figure 25 summarizes findings about this issue.



Depository libraries in all regions of Canada use print sources at approximately double the rate that they use Web-based resources. In Atlantic Canada, print sources are used 41.3% of the time (31 out of 75 questions). Depository libraries in the Prairie Provinces use print sources at a rate of 55.6% (50 out of 90 questions), more than depository libraries in any other region. Depository libraries in Ontario also have a high rate of print use (53.3%) (88 out of 165 questions). In Québec, print sources are used 29.5% of the time (31 out of 105 questions), while in British Columbia and the North the rate of print use is 43.4% (23 out of 53 questions).

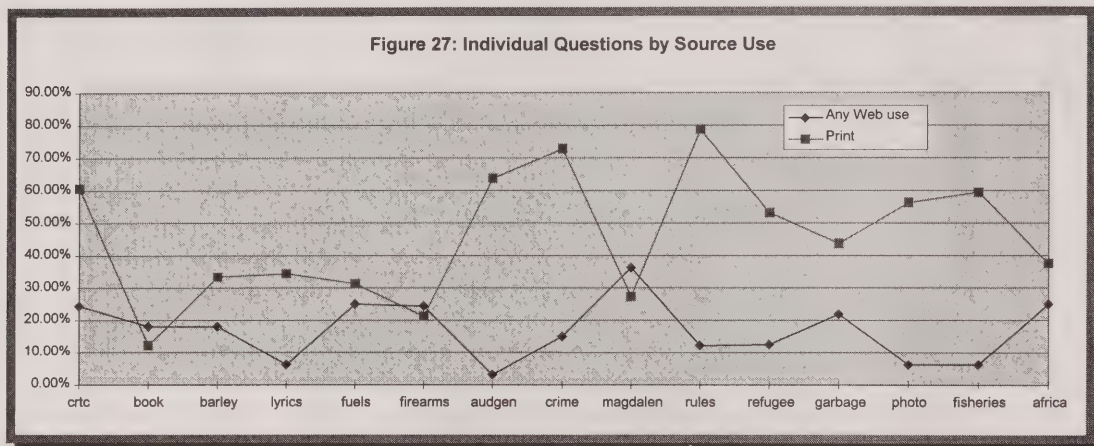
Do depositories located in larger census metropolitan areas use Web sources at a higher rate? As shown in Figure 26, there does seem to be a slight trend in this direction ($\chi^2=29.63$, $df=16$, $p < .05$). In all census areas up to one million inhabitants, use of Web sources is around the 13%-16% mark, while in metropolitan areas of more than one million people, Web use increases to 22%. Depository libraries in large metropolitan areas may have access to more financial resources and sophisticated Web-based technology than their counterparts in less populous regions.



Depository libraries in the smallest census areas used OPACs at twice the rate of depository libraries in census areas with populations greater than 100,000 inhabitants. Depository libraries in these smallest census areas also used print sources much less than their counterparts in larger census metropolitan areas. The level of service at depository libraries in census areas with a population of less than 100,000 people appears to lag behind those of larger areas. This may simply reflect a lack of government documents to which patrons may be directed, or it may

reflect a lack of knowledge about government documents collections by library personnel at these depositories, whose first step is often to consult their OPAC.

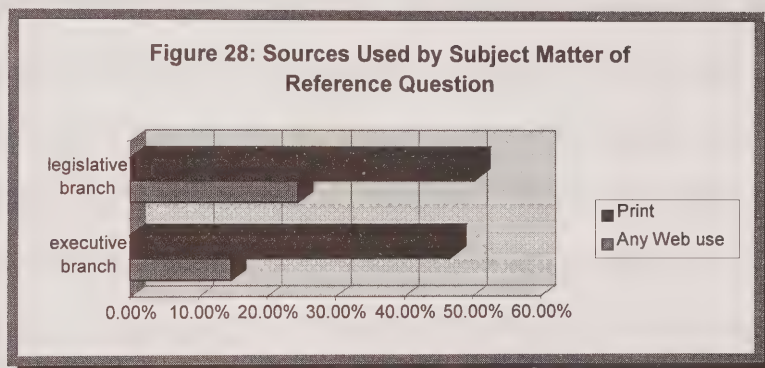
Were there certain types of questions for which Web sources were more popular than print sources? Figure 27 tracks sources by individual questions. In general, it is readily apparent that, for most questions, print sources were much more popular than Web-based sources.



A trend may nevertheless be discerned. There are four questions in which either Web use was greater than print use or where print and Web sources were used at approximately the same rate: the Hansard question about the Magdalen Islands; the question about a committee report on firearms legislation; the question about the *Alternative Fuels Act*; and the bibliographic question about the price of a government-published book. Three of these four questions deal with legislative-branch issues. Relatively high Web use (in comparison with print use) in searching for answers to these questions may indicate that staff members in depository libraries are familiar with the extensive legislatively-based information available on the Canadian Parliamentary Web site. At the same time, library personnel do not appear to be sufficiently familiar with the range of executive-branch information that is also available on the Web, since in eight out of the nine

questions dealing with the executive branch they employed print sources to a greater extent than they did Web sources.

Figure 28 substantiates these observations. For the five legislative branch questions taken as a group, staff members at depository libraries used Web sources at a rate of 24.5%, while for the 10 executive branch questions, staff at depository libraries employed Web sources 14.7% of the time. Still, print sources were by far the most preferred source for both types of questions. Indeed, use of print sources was more than double that of Web sources for legislative and executive questions.



A similar result occurs when questions are categorized as data-retrieval or document-retrieval. As shown in Figure 29 below, Web sources were used to answer document-retrieval reference questions 19.2% of the time, while they were searched at a rate of 16% when data-retrieval questions were being answered. Again, the difference is slight but suggestive of the way that library personnel are using the World Wide Web to locate government information. Library staffs are more comfortable retrieving or searching documents by electronic means than they are retrieving isolated facts and statistics. One reason for this may be that they are not confident that

trustworthy data-retrieval can be associated with the often ephemeral nature of Web-based documentation.

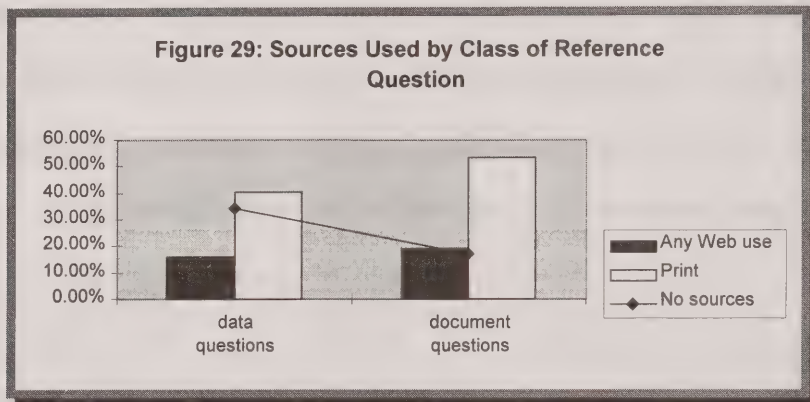
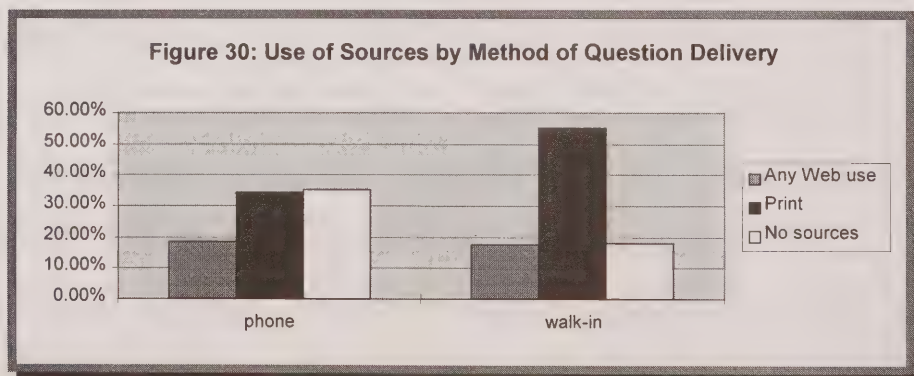


Figure 30 explores the issue of whether there is a relationship between certain types of source use and the method of question delivery. Web-based resources were used at almost equivalent rates when answering telephone and walk-in questions – 18.5% for telephone questions and 17.5% for walk-in questions. Print sources, however, were used at a greater rate for walk-in questions (55.1% of the time) than they were for telephone questions (34.6% of the time). The most troubling finding here is that “no sources” were used at a significantly higher rate for phone questions (35.2%) than they were for walk-in questions (18.2%).



As wireless telecommunications technology becomes even more ubiquitous than it is today, it is possible that a greater proportion of reference questions may be asked over the telephone. In addition, experts in demographics have noted that, in the coming decades, a greater proportion of the population will be elderly and, consequently, less mobile. Too, there are a significant number of people who have permanent or temporary difficulties with protracted physical movement. The information needs of the elderly and differently-abled are no different from members of the general population. Accordingly, depository libraries may wish to pay special attention to the data presented in Figure 30 about the discrepancy in “no source” use when questions are asked over the telephone and when they are asked in-person.

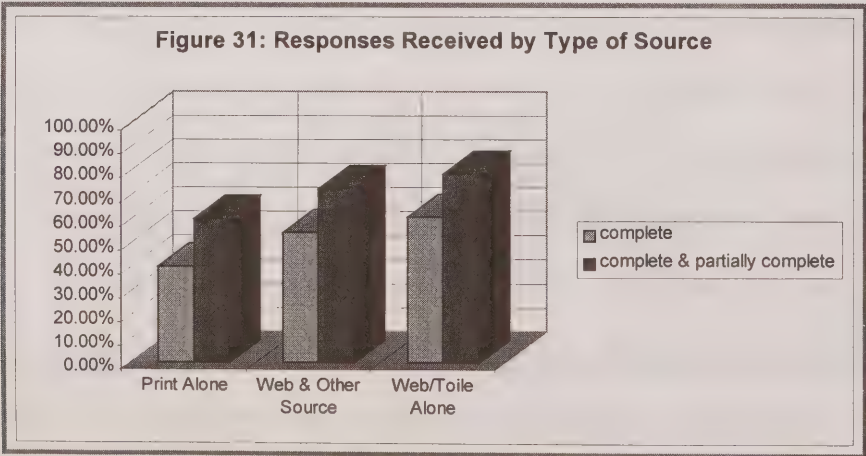
When all is said and done, library personnel consistently turn to print sources instead of Web-based resources. Reasons for this could be many. Some library staff may feel that government servers are too slow, that government search engines are ineffective, or that the necessary information is contained in Adobe Acrobat files that are either inaccessible or too large to print. Another reason for this may be the philosophy put forward by Devlin (1997) that the Internet should be chosen as an information source only if the question is unlikely to be answered elsewhere, or if other sources have been unsuccessful, or if a comprehensive search is required. Devlin’s approach may be valuable for many general reference questions, but his searching strategy model may not be appropriate for government documents questions. Government information on the Web is usually reliable since it is posted by government departments and agencies themselves. Moreover, Benson (1995) suggests that, if a previously identified credible Internet source has been located, it should be consistently used as an information source. Canadian government documents are readily available on well-established and stable Web-based platforms. Library reference departments may want to consider adopting a service policy that

states that, if a question seems to be a government documents question, a staff member should consult Web-based sources early on in the search.

6.7 Efficacy Rates and Source Types

It is clear that depository library personnel favour print sources by a wide margin over Internet-based Web sources. Such practice is no doubt based on long-standing habit and experience as well as the belief that complete answers may be found more readily and quickly in print sources. Are these two beliefs accurate?

Figure 31 shows complete and partially complete answers by type of source used. A good place to begin is with complete answers – perhaps the best indication of the value of individual sources. When print sources alone are used, complete answers are found at a rate of 39.9% (89 out of 223 questions). When Web sources alone are used, the complete answer rate soars to 60.7% – an approximately 50% increase in efficacy (34 out of 56 questions). Complete and partially complete answers in combination are achieved at a rate of 78.6% (44 out of 56 questions) when Web sources are used alone, while complete and partially complete answers in combination are provided 60.1% of the time when only print sources are employed (134 out of 223 questions). These differences are statistically significant ($\chi^2=10.27$, $df=3$, $p < .05$).



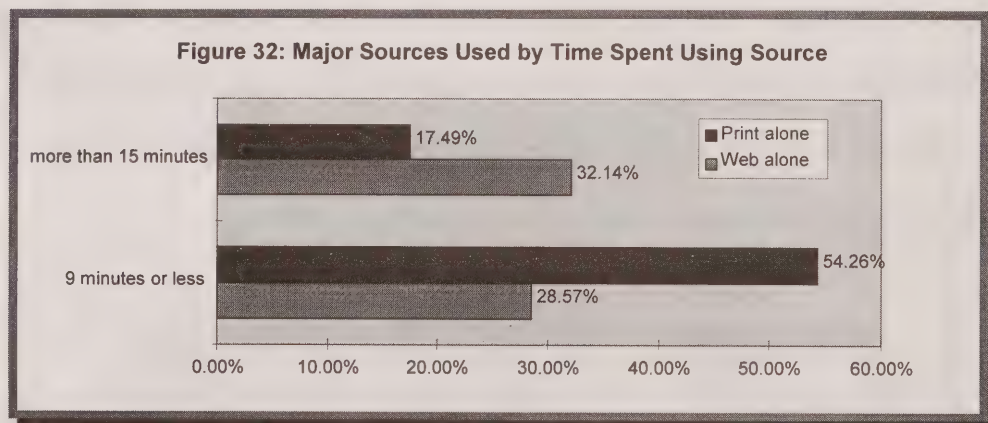
In sum, what Figure 31 shows is a step-like progression in efficacy rates. Print is the least effective for achieving either complete or partially complete answers; the second most efficacious results are accomplished when the Web is used in combination with another source; and the best results are achieved when the Web is used as the sole source for government information retrieval.

As Table 12 demonstrates, these differences in efficacy rates between Web sources and print sources were most pronounced in public selective libraries and academic full depositories. In public selective depositories, for instance, Web sources led to complete and partially complete answers 84.2% of the time, while print sources produced the same type of answers 52.9% of the time. The difference is more muted in academic full depositories and public full depositories, although still significant. Web sources led to complete and partially complete answers at a rate of 81% in academic full depositories, while print sources provided complete and partially complete answers at a rate of 70.8%. In public full depositories, Web sources led to complete and partially complete answers 75% of the time, while print sources did so 67.7% of the time. Even though the World Wide Web as a storehouse of information and knowledge was still, in the late 1990s, in its infancy, this study offers some evidence to suggest that it has surpassed print sources in many ways as a means of retrieving complete or partially complete answers to government documents reference questions.

Table 12: Type of Answer Received by Source

	Complete and Partially Complete Answers	
	Web Alone	Print Alone
Academic full	80.95%	70.83%
Academic selective	62.50%	65.22%
Public full	75.00%	67.74%
Public selective	84.21%	52.89%

Are librarians adequately prepared to find answers to reference questions using Web sources? Figure 32 provides some insight into this issue. Library personnel feel much more at ease using print sources than Web sources for questions that take nine minutes or less. The difference is striking: when print sources are used, 54.26% of the time (n=121) such sources are used for nine minutes or less. Conversely, when Web sources were used, 28.57% of the time such sources were used for nine minutes or less. This seems to indicate that library staff members, when they think that they have a good notion about where to find a piece of information, gravitate to print sources. Yet, although print sources are used 54.26% of the time (n=121), the rate of complete answers found using those print sources is 34.6%. On the other hand, despite being used only 28.57% of the time (n=16) in reference situations of nine minutes or less, Web-based sources provided complete answers at a rate of 50%. One explanation may be that Web-based resources are more efficacious than print in answering test questions of short duration. Librarians may need more training and background knowledge about the type of government information available on the Web.



Another sign of the need for additional training about Web sources is that, when staff members at depository libraries take 15 minutes or more to respond to patron questions, they are

making use of Web sources at approximately twice the rate (32.14%) of print sources (17.49%). This circumstance may be an indication that they are not yet at ease with the complexities of Web-based government tools. Nonetheless, when used for 15 minutes or more, Web-based sources provided complete answers at a rate of 44.4% (n = 18), while print sources led to complete answers at a rate of 38.5% (n= 39).

Another explanation of the phenomena mentioned in the above paragraphs is that the Web *qua* Web is not a better tool than print, but that library staff members exploiting the Web are better skilled and more expert in comparison to their colleagues. In other words, success in finding government information on the Web is related to the searching knowledge of the Web that some library staff possess. It is interesting to note, from Table 12, that the difference between Web- and print-based resources becomes muted when comparing full depositories and is virtually non-existent with academic selective depositories, since these are the types of libraries where level of expertise might be expected to be vested in a specialist who works daily with both media and who faces a high volume of government questions. Certainly, the Web broadens the base of tools available to library staff, but staff must know how to make use of it intelligently.

There are other issues which need to be addressed before library staff make full and complete use of Web resources as a matter of natural course. The authority of Internet-based Web sources is one such major concern. Many author departments decree that print versions are the authoritative versions of texts. One government Web site, for instance, clearly states that "In the event of a discrepancy between the electronic version and a hard copy publication, the hard copy will be considered the accurate version." Another site warns that "inadvertent errors can occur for which no responsibility is accepted." In addition, librarians have reported important missing elements, especially tables and charts, from electronic copies of publications. In these

circumstances, it is quite logical to expect some librarians to turn to print sources before they turn to Web sources. Authority of Web sites remains a serious issue that should be addressed. Another concern for librarians is the question of use restrictions on government sites, although some sites allow the downloading of “one copy of the materials on any single computer for your personal, non-commercial home use only.”

A number of technical issues surrounding government sites may also inhibit librarians from turning to Web-based sources. For instance, the use of frames and graphics, as well as PDF formats and proprietary software such as FOLIO, are problematic, especially where public service sites have multiple functionalities. Librarians may also feel that search engines are less than adequate, given that some departments still use HARVEST and that other engines only search HTML documents and do not pick up PDF documents. Moreover, some librarians, having become accustomed to sophisticated Web-site search engines that contain such features as exact phrase, word proximity, date or database limitation, and truncation features, may find government search engines to be lacking in some of these areas.

Many documents do not contain all-important accompanying “metadata,” despite the existence of basic standards for Internet publication within the government. Archiving policies are still not yet in place – the result is documents which appear and then disappear. For librarians trained in the integrity and reliable accessibility of information, this circumstance is disquieting. A final issue is that some Web sites and Web addresses are not stable, resulting in confusion for the library community and much extra work in updating electronic bookmarks.

Dolan and Vaughan (1998) present evidence to suggest that staff preparedness to help patrons with “electronic access and competent delivery of electronic government publications” is lacking because of the “absence of funding, the dearth of training programs, and the lack of time

available for acquiring and passing on expertise in dealing with electronic sources of government information.” The findings of the present study confirm that library personnel are not comfortable using Web-based government information sources. There are many reasons for such discomfort, as the previous paragraphs have tried to suggest. There is overall low use of Web sources in comparison with print sources; library personnel devote more time to finding answers on the Web than they do in locating answers in print sources. At the same time, this study has also shown that, when Web sources are employed, such use translates into a better reference efficacy rate, as measured by complete and partially complete answers.

Should the DSP decide to commit itself to a training and educative mission, it would be logical that Web functionality should be stressed. Nevertheless, it is important that government departments realize that improved “metadata,” indexing, and archiving, as well better search engines and enhanced subject access, will go a long way in making Web-based federal information easier to find. In addition, library staff members should have a detailed knowledge of the functions of each government department and branch in order to make effective and efficient use of government Web sources. In other words, they should have a grasp of who does what in the federal government. Training courses developed by the DSP should stress this aspect of government documents reference work. Once staff members can readily identify a potential question as falling within the governmental realm through their knowledge of *qui fait quoi*, it becomes much easier to identify the electronic site where the desired information may be found.

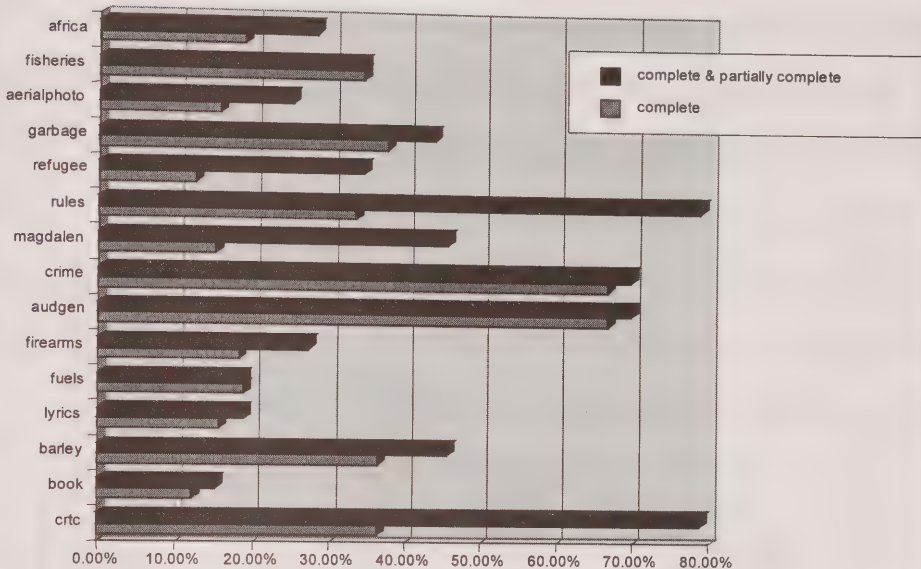
7. The Nature of Proxy-Administered Reference Questions

7.1 The Relative Degree of Difficulty of the Questions

Previous sections of this report deal with the proxy-administered questions as a group. Attention is directed in this section to individual questions with a view to determining which were the easiest and which were the most difficult to answer. The individual characteristics of each question are examined with specific focus on the relative ease with which each can be found using Web sources. The average time spent by library staff members in answering each question is compared with the average times that the student pre-testers took to locate answers to the same questions.

Figure 33 shows the percentage of complete and partially complete answers to each of the 15 reference queries. Four questions –“crtc,” “audgen,” “rules,” and “crime”– were supplied with complete or partially complete answers at a rate of 70% or more; three of these four are what Katz characterizes as document-retrieval questions. Nine questions had complete or partially complete answers at a rate of 30% or more; six of these nine –“audgen,” “rules,” “crime,” “magdalen,” “fisheries,” and “refugee”– are also document-retrieval questions. These findings show that queries for which documents are to be retrieved appear to be easier to answer than data questions, a conclusion supported by an examination of the three questions –“books,” “lyrics,” and “fuels”– that show complete or partially complete success rates of less than 20%.

Figure 33: Responses Received by Individual Question



Two of these questions, “books” and “lyrics,” clearly fall into the data-retrieval category. The “book” question asks for a specific price; “lyrics” asks for the percentage of French lyrics in Canadian-content sound recordings. The “fuels” question was classified as a document-retrieval question because it asks specifically for the text of an act, though not by name. However, this question was deliberately written in such a way as not merely to ask, for instance, “Can I get a copy of the *Alternative Fuels Act*?,” but it requested particular data about standards connected to unconventional fuels. The wording of this question therefore tests the hypothesis that “data questions are more difficult than documents questions” insofar as another question –that dealing with the *Fisheries Prices Support Act*– specifically mentions its act by name and is among those nine questions for which complete and partially complete answers were found the most. Since

the “fuels” question is among the three lowest for complete and partially complete answers, this lends additional credence to the fact that data questions are harder to answer than document questions, as indicated in Figure 18.

Figure 34 displays the rank descending order of questions which were completely answered. Three clear groupings of questions emerge: those for which complete answers were provided at a rate of 60%; those for which complete answers were provided at a rate of between 20% and 40%; and those questions for which complete answers were provided less than 20% of the time. By a wide margin the “audgen” and “crime” questions were those for which complete answers were provided most frequently. Again, both of these are document questions.

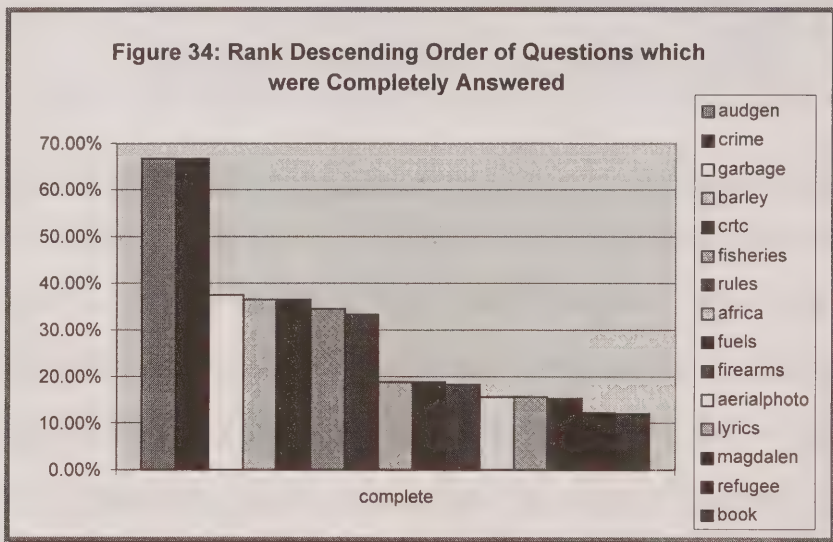


Figure 35 displays the rank descending order of questions which received the most no or incorrect answers. While it might be expected that Figure 35 would be the exact reverse of Figure 34, this is not the case because the different rates of partially complete answers or referrals may impact on the rates of complete and no/incorrect answers. Five questions had no/incorrect rates of 50% or more; four questions had no/incorrect rates of between 30% and 50%; six questions

had no/incorrect rates of less than 30%. The two most difficult questions appear to be the “fuels” and the “firearms” question. Both of these questions are also in the group that received complete answers less than 20% of the time. These consistent results make the “fuels” and “firearms” questions those which library personnel undeniably found the most difficult to answer.

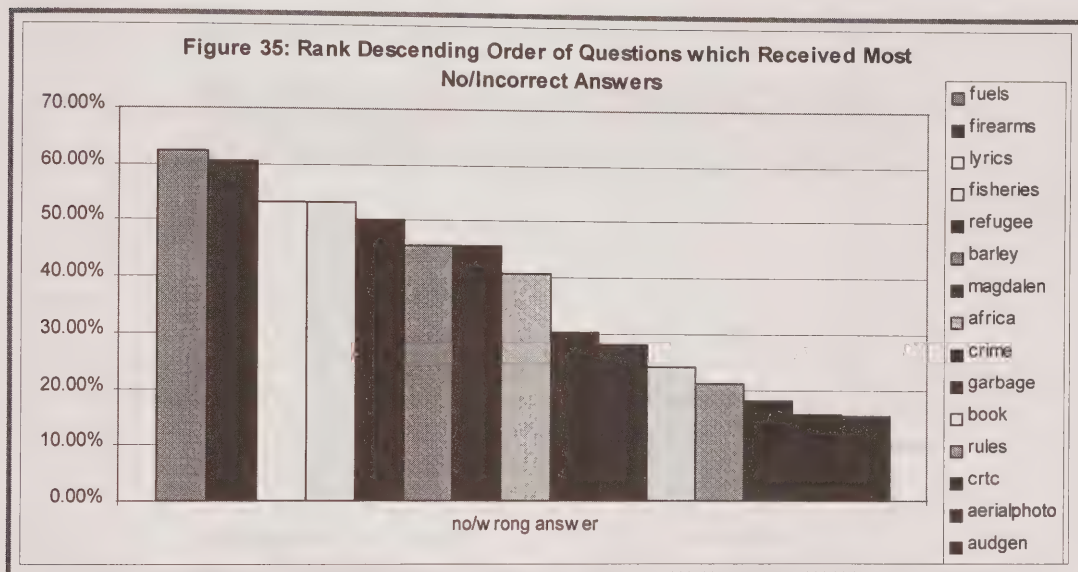


Table 13 compares the average time spent (in minutes) finding complete or partially complete answers by student pre-testers and library personnel in depository libraries. These averages do not include the time spent by library personnel when they gave referrals or provided no/incorrect answer. These averages are merely indications of tendencies.

Given this caveat, on seven of the questions (indicated with a checkmark) student pre-testers found complete or partially complete answers more than 2 minutes faster than library personnel. On six questions there was a two minute or less difference in the times spent finding such answers; for all intents and purposes, the time spent on these six questions should be considered as equivalent. On the other hand, library personnel were able to locate complete or

partially complete answers significantly faster for two questions (indicated with a checkmark). Since both student pre-testers used Web-based resources to answer questions, the above data suggest that library personnel might be more efficient at finding answers were they to be better trained using Web sources.

Table 13: Average Time (in minutes) Spent Finding Answers

Question	Student Pre-Testers*	Library Personnel who found complete or partially complete answers*
Crtc	2 (=)	9
Book	12.5	12
Barley	10	8
Lyrics	15.5	15
Fuels	5 (=)	10
Firearms	15	10.8 (=)
Audgen	3.5 (=)	6.7
Crime	10 (=)	12.3
Magdalen	10 (=)	12.6
Rules	3.5 (=)	9.8
Refugee	12.5	11.5
Garbage	no answer	8.3 (=)
Photo	7.5	6.5
Fisheries	5.5 (=)	11.6
Africa	6.5	8

* all times over 20 minutes recorded as 20 minutes

7.2 Question Analysis

7.2.1 Question #1: Who is the Chair and other full-time members of the CRTC?

Table 14: Types of Answers Received by Type of Library for CRTC Question

	No/incorrect	Partially Complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	2	3	0	2	7
Academic selective	1	1	0	0	2
Public full	0	1	0	2	3
Public selective	3	9	1	8	21
Grand Total	6	14	1	12	33

One reason for asking this question was to ascertain whether staff members would think to update information contained in a directory or realize that the information in the directory was

inadequate for the question asked. In the three-month period previous to this study, well-publicized personnel changes had occurred within the CRTC. These updated changes would not appear in commonly used sources such as the *Canadian Almanac & Directory*, but would appear on the CRTC web site <<http://www.crtc.gc.ca/ENG/BACKGRND/g2e.htm>> or in the *Corpus Administrative Index*. Credit for a partially complete answer was given to depository libraries whose staff used a single source such as the *Canadian Almanac*; credit for a complete answer was given for the ability to provide the most recent information. One striking aspect of the answers received was that many library staff, especially at public selectives, did not update the answer.

7.2.2 Question #2: I want to order a copy of *Aboriginal Self-Government* by Jill Wherrett, published in 1996. I'm sure it's a government document, and I specifically want to know how much it costs and any ordering instructions.

Table 15: Types of Answers Received by Type of Library for Book Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	4	1	2	1	8
Academic selective	1	0	0	0	1
Public full	1	0	3	0	4
Public selective	2	0	15	3	20
Grand Total	8	1	20	4	33

On the surface this is a difficult question, but a complete answer to this question could be easily found by searching the Depository Services Program Web site at the following address: <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/search_form-e.html>. Here, a search engine is available where a search by author can be performed. Three references to a book entitled *Aboriginal Self-Government* appear; two of these refer to books for which Wherrett is a co-author with Jane Allain. The book for which Wherrett is sole author is the book asked about in this question. Clicking on this title shows that the price of the book is \$6.50. A noteworthy aspect of this

question is the high number of referrals made to various types of local bookstores. A number of full depositories had copies of this volume, and suggested that the patron come in to view the book, but these libraries could not provide the price.

7.2.3 Question #3: I'd like to know what the total payments were per bushel of designated barley for 1995-1996 in Canada. Specifically, I'm interested in the category "select two-row" of designated barley.

Table 16: Types of Answers Received by Type of Library for Barley Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	5	1	0	5	11
Academic select	3	2	1	2	8
Public full	1	0	1	2	4
Public selective	6	0	1	3	10
Grand Total	15	3	3	12	33

A complete answer for this question could be found in a number of locations, although, again, a relatively easy place to locate it is at the Web site of the Canadian Wheat Board, available at <<http://www.cwb.ca>>. Once here, click under Payments. Payments are listed for specified years, and are given either in tonnes or in bushels. In print, the answer is available, in tonnes, from a publication entitled *Grain Trade of Canada*. The introduction to this book states how many bushels there are in a tonne. On this question, an answer was judged to be complete if any price in tonnes was provided for a barley product. Only two library staff members referred to the bushel/tonnes conversion from print sources. In addition, only two staff members consulted the Canadian Wheat Board Web site. Just as many no/incorrect answers (15) were received to this question as the sum of complete (12) and partially complete answers (3).

7.2.4 Question #4: I'd like to know how many new Canadian-content sound recordings (albums, tapes, CD's) released during 1990-1994 have French lyrics?

Table 17: Types of Answers Received by Type of Library for Lyrics Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	2	0	3	2	7
Academic select	2	0	0	1	3
Public full	4	0	0	1	5
Public selective	9	1	6	1	17
Grand Total	17	1	9	5	32

Answers to this question could be found using Statistics Canada sources, either print or electronic. In print, a publication entitled Sound Recordings (#87-202) could be used to locate the required information. The Statistics Canada Web site <<http://www.statcan.ca>> also contained the answer. Here, choose the subsection Canadian Statistics, then People, then Culture, Leisure, then Profile of the Sound Recording Industry. Many library staff members were unwilling even to attempt answering this question; one proxy was referred to a local record store. On six of the 12 occasions when this question was asked at a full depository, proxies received an incorrect answer or no answer. More than half of the answers (17) to this question were no/incorrect.

7.2.5 Question #5: I'd like to get the text of the act that requires crown corporations to power their motor vehicles with fuels that do not harm the environment. How many of their vehicles have to use these non-conventional fuels in fiscal 1998?

Table 18: Types of Answers Received by Type of Library for Fuels Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	8	0	2	4	14
Academic select	2	0	1	0	3
Public full	2	0	0	1	3
Public selective	8	0	3	1	12
Grand Total	20	0	6	6	32

This question attempted to test whether library personnel were aware of the search engine available at the Web site of the Justice Department. The question did not specifically ask for a statute by name in order that the search engine facilities might be used. Full texts of Canadian laws are available at <<http://canada.justice.gc.ca>>. Click the search icon. Then enter the following search string in the query box: [“motor vehicle*” and “crown corporation*” and fuel*]. All these terms were specifically stated in the text of the question. The very first hit is the *Alternative Fuels Act*, in which the complete answer about how many vehicles owned by crown corporations must be powered by non-conventional fuels can be found. The answer is also available in print from the *Statutes of Canada 1995*. Of interest here is a not untypical response from a staff member at an academic full depository: “I am unable to answer your question. It would take a lot of digging and research to find the stats and the act itself....” Again, more than half the responses received (20) were judged to fall in the no/incorrect category.

7.2.6. Question #6: There was a parliamentary sub-committee on the draft regulations on firearms that submitted a report to the House of Commons in 1997. I’d like to see a copy of this report.

Table 19: Types of Answers Received by Type of Library for Firearms Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	5	1	0	6	12
Academic select	8	0	1	0	9
Public full	1	1	0	0	2
Public selective	6	1	3	0	10
Grand Total	20	3	4	6	33

This question tested whether library staff members could find committee reports. A relatively simple way to locate this report was through Web-based resources. Go to the main parliamentary home page at <<http://www.parl.gc.ca/36/main-e.htm>>. Click on the heading entitled Site Map. From there, scroll down to the sub-section labelled Committees. Pick the

committees for the House of Commons, then select Reports. Then scroll through the various committees until the Standing Committee on Justice and Legal Affairs. The final report is available at <<http://www.parl.gc.ca/36/1/parlbus/commbus/house/juri/reports/jurirp04-e.htm>>.

One surprising finding here was that some library staff members went immediately to CBCA – the *Canadian Business and Current Affairs Database*. Another worrisome finding was the performance of full depository libraries – on six of the 14 occasions that this question was asked at full depositories, no answer or an incorrect answer was provided.

7.2.7 Question #7: I'd like to know if the Auditor-General said something in the 1992 annual report about forest management practices of natives, specifically about the good job done by the Stuart Trembleur Lake Band.

Table 20: Types of Answers Received by Type of Library for Audgen Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	2	0	0	7	9
Academic select	0	0	0	4	4
Public full	1	0	0	2	3
Public selective	2	1	5	9	17
Grand Total	5	1	5	22	33

This was one of the two questions for which the greatest number of complete answers was received. Many libraries had print copies of the 1992 Auditor General's report, and library staff showed patrons how to use it. The answer is also available electronically at the Web site of the Auditor-General: <http://www.oag-bvg.gc.ca/oag-bvg/rep92/1992e/html/menu_e.html>. The answer is in Chapter 15, subsection 60, where the Stuart Trembleur Band is praised for sound forest investment and management. Also noteworthy is the fact that very few no/incorrect answers were received to this question.

7.2.8 Question #8: I'd like to see a bill that was introduced into the House of Commons this past fall. It has to do with the profits convicted criminals might make if they were to publish books about their crimes.

Table 21: Types of Answers Received by Type of Library for Crime Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	3	1	0	7	11
Academic select	2	0	0	5	7
Public full	1	0	0	3	4
Public selective	4	0	0	7	11
Grand Total	10	1	0	22	33

As with the previous question, 22 complete answers were received for this question. A caveat, however, must be attached to these impressive results. Even though the question specified that the bill was introduced in the fall of 1997, an answer was coded as being complete if the library staff member located any of the three versions of the bill introduced in the past three years. This private member's bill, entitled "An Act to amend the Criminal Code and the Copyright Act (profit from authorship respecting a crime)," received a great deal of media coverage during the autumn months of 1997. It can be found through the Parliament Web page of the federal government. Within the 36th Parliament, choose the sub-section headed Private Member's Bills, then scroll down to the appropriate bill, numbered C-220. The final address is http://www.parl.gc.ca/cgi-bin/36/pb_prb.pl?e. When using this Web service, a bill number is not required. Some library staff members, however, told patrons that bill numbers were required to locate the required information. Other librarians unsuccessfully made use of such Internet search engines as Infoseek by typing in keywords "crime" and "profits."

7.2.9 Question #9: I'm doing a class project about the Magdalen Islands, and there was talk about closing the marine radio station there. I'd like to know if anything was said in the House of Commons about this topic in the last year, and if anything has been decided about its fate.

Table 22: Types of Answers Received by Type of Library for Magdalen Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	4	4	0	2	10
Academic select	2	1	0	2	5
Public full	2	4	0	0	6
Public selective	7	1	3	1	12
Grand Total	15	10	3	5	33

This question deals with Hansard, the official record of debates in the House of Commons. While the subject matter of the question might seem esoteric, the question is intended to test ability to identify and use Hansard. The basis of this question would be no different were a question to be asked about what, for instance, Alexa McDonough or Preston Manning said about any political issue. Go to the House of Commons debates sections of the Parliamentary Home Page at <http://www.parl.gc.ca/36/1/parlbus/chambus/house/debates/indexe/homepage.html>. An alphabetical index of subjects and the names of members is located here. Since information about the Magdalen Islands is required, scroll down to the M=s. Click on the M, then scroll down until the subject heading for “Magdalen Islands” is reached. Click on any of three documents until relevant information is found. The answer is that the federal government is “not closing the station but rather it will be operated from Rivière-au-Renard.” A decision is still pending about whether to relocate workers from Cap-aux-Meules. As suggested in Table 21, very few complete answers were received to this question. Many library staff consulted the compendium publication *Ottawa Letter*. Many others simply took patrons over to the print issues of Hansard for which no indexes were available and suggested that they look through the

accumulated issues themselves. One exasperated referral was made to the local Member of Parliament.

7.2.10 Question #10: I'd like to know the complete set of rules that govern Question Period in the House of Commons.

Table 23: Types of Answers Received by Type of Library for Rules Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	0	4	0	1	5
Academic select	0	0	0	1	1
Public full	1	3	0	2	6
Public selective	6	8	0	7	21
Grand Total	7	15	0	11	33

The answer to this question can, again, be found from the main Parliamentary page. Go to <<http://www.parl.gc.ca>>. Choose Reference Material from the available subjects on this first page. Then scroll down to Reference Works – Procedural. The correct answer is contained in the *Standing Orders of the House of Commons*. As well, a print version of the *Standing Orders* exists. One interesting aspect about this question is that only two library staff members chose to use a Web-based source. While 11 depository libraries completely answered this question, those whose answers were recorded as partially complete showed patrons either the *Précis of Procedure* or a general work about the functioning of Parliament. Of more concern is that a number of library staff members showed patrons reference works dealing with procedures in the Congress of the United States. When questions were being developed, this question was thought to be one of the easiest, since it only involves directing the patron to the *Standing Orders*. It is disquieting, therefore, to find that two-thirds of the library staff approached for this question failed to identify this major reference tool.

7.2.11 Question #11: I want to know if there is any official document about the possibility of immigrating to Canada as a refugee claimant because of persecution based on gender.

Table 24: Types of Answers Received by Type of Library for Refugee Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	3	0	1	3	7
Academic select	4	0	1	1	6
Public full	2	1	1	0	4
Public selective	7	6	2	0	15
Grand Total	16	7	5	4	32

The results received for this question are an indication of the difficulty government documents reference staff experience when dealing with what appears to them to be a judicial question. Fully half of the responses fall into the no/incorrect category, while only four of the answers were categorized as being complete. This is especially disturbing, given the potential importance of the subject matter of the question to a patron. One common location to find the answer in print is as an appendix attached to a report by Margaret Young entitled *Gender-related Refugee Claims* (1994), published by the Laws & Government Division of the Library of Parliament. The required information is also accessible through the Web site of the Immigration and Refugee Board of Canada, which is available at <<http://www.cisr.gc.ca>>. From the home page of this site, choose the subject heading Legal References. The very first screen of this hyperlink contains a section entitled Chairperson's Guidelines – *Women Refugee Claimants Fearing Gender-Related Persecution*. Some library staff members consulted only ready reference sources such as the *Canada Yearbook*. Others directed proxies to informational leaflets about immigrating to Canada or the *Self-Counsel* series on the same topic.

7.2.12 Question #12: Someone I know is looking for work hauling garbage. Would there be any specific opportunities to put in bids for contracts in this field with the federal government?

Table 25: Types of Answers Received by Type of Library for Garbage Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	0	0	1	4	5
Academic select	4	0	0	1	5
Public full	2	0	0	2	4
Public selective	3	2	8	5	18
Grand Total	9	2	9	12	32

Like the question dealing with the Magdalen Islands, the subject matter of this question may at first appear to be obscure. However, a patron could ask for bidding opportunities connected with any field of endeavour, and the answer could be found in the same location. This is the type of practical question that may be of great financial importance to certain patrons. Probably the best print source is the weekly or bi-weekly *Government Business Opportunities*, although there is no index in this publication. An electronic source is the Public Works Canada Web site at <<http://contractscanada.gc.ca/en/index.html>>. Then go to Database of Current Government Bidding Opportunities at <<http://contractscanada.gc.ca/en/tender-e.htm>>. This is the MERX system at <<http://www.merx.cebra.com>>. Type in “garbage” under Opportunity Search. This system was monitored throughout the time period for this study; there were many contracts for hauling garbage available. A substantial number of library staff members gave only the vaguest possible answers to this question. Some referred the proxy to “government offices that dealt with this field”; others told the proxy “to go and see the minister who deals with garbage disposal”; still others referred the proxy to local municipal authorities.

7.2.13 Question #13: My mother's birthday is coming soon, and I want to order a color enlargement of an aerial photograph of the lake where my parents have their summer house as her present. Could I have a price list for the enlargements, and information about what I need to do to order such a photograph?

Table 26: Types of Answers Received by Type of Library for Photo Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	0	0	7	0	7
Academic select	0	0	2	1	3
Public full	1	1	2	1	5
Public selective	4	2	8	3	17
Grand Total	5	3	19	5	32

One reason that this question was selected for inclusion in the study was that it tests the knowledge of library personnel about government services without specifically mentioning that aerial mapping and aerial photography can be provided by the federal government. The most complete source is available on the World Wide Web. Go to the Geomatics Canada site at <http://www.geocan.nrcan.gc.ca>. Then, under Thematic Mapping, there is a link to the National air photo library at <http://airphotos.NRCan.gc.ca/main.html>. This site is searchable by key words; choose prices, enlargement, or ordering. Price lists for enlargements can be found at <http://airphotos.NRCan.gc.ca/prices.html>. Many provinces also have departments that provide aerial photography. In addition, by using the Yahoo Canada Directory Web site, available at <http://www.yahoo.ca>, the National Air Photo Library is the first returned hit if the search term "aerial photo" is entered. One significant aspect about this question is the large number of referrals to local photography shops. To be sure, some local photographers would be able to direct patrons to the proper government agency; nevertheless, the inability of some library personnel to identify a government service is cause for concern.

7.2.14 Question #14: Can you help me find any regulations or enabling statutes associated with the *Fisheries Prices Support Act*?

Table 27: Types of Answers Received by Type of Library for Fisheries Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	5	0	1	4	10
Academic select	3	0	0	1	4
Public full	0	0	0	2	2
Public selective	9	0	3	4	16
Grand Total	17	0	4	11	32

Unlike Question #5 above, this question specifically mentions a statute by name. But answers to both questions may be located in the same place, namely, the Justice Canada Web site available at <<http://canada.justice.gc.ca>>. From this site, choose Laws, then Text Versions of Statutes and Associated Regulations for Download. Statutes and the regulations that pertain to them are listed in alphabetical order. Click on the letter F, and then scroll down to the *Fisheries Prices Support Act*. There are three entries for regulations: *Canned Mackerel Support Order*; *Frozen and Cured Herring Price Support Order*; and the *Small and Extra Small Heavy Salted Dried Cod Price Support Order*. These regulations were last updated in 1994. More than half the answers were received fell into the category no/incorrect. Some staff members at full depositories tried to use the 1985 version of *Revised Statutes of Canada*, clearly an outdated tool. Some library personnel employed the *Canada Gazette Part II: Consolidated Index of Statutory Instruments* to locate the list of the regulations, but did not search for the texts of the regulations. In an example of persistent and high-quality service, one library staff member spent slightly more than an hour with a patron in a successful attempt to track down these regulations.

7.2.15 Question #15: Does any government department put out any newsletters or bulletins about business opportunities in Africa? If so, I'd like a copy of the latest one.

Table 28: Types of Answers Received by Type of Library for Africa Question

	No/incorrect	Partially complete	Referral	Complete	Grand Total
Academic full	1	0	1	2	4
Academic select	3	1	0	0	4
Public full	1	0	2	1	4
Public selective	8	2	7	3	20
Grand Total	13	3	10	6	32

This question tests the ability of library personnel to find periodicals published by the government. Again, this is the type of question that may have immediate practical consequences for some patrons. The answer could readily be found using the Web site of the Department of Foreign Affairs and International Trade at <<http://www.dfait-maeci.gc.ca>>. From here, the library staff member has a number of equally valuable options. After glancing at the main page, the following sub-headings could be linked to: News Releases, Statements, and Publications, under the section The Department; Market Information, under the section Trade; Africa & Middle East, under the section The World. Under News Releases, Statements, and Publications, go to the section labelled Publications; then choose Trade. Under this heading, one can find a publication called “Africa & Middle East Bulletin,” which briefly summarizes the potential that African countries have for Canadian businesses. Clicking on Market Information leads to a page entitled Market Reports: Information by Region and Sector. Choose the African sector; this leads to an alphabetical listing of countries. Choosing a country leads to detailed information about trade, exploration, and export opportunities. Although some information is password protected, any Canadian citizen is issued a password after completing a basic informational form.

Under “The World” heading, choosing Africa leads to a cornucopia of business information about this region. For instance, there is a publication entitled “The African Development Bank Group: A Guide to Business Opportunities for Canadians.” Only six complete answers were provided to this question, while 13 no/incorrect answers and 10 referrals were registered. Some library personnel suggested calling relevant African embassies in Ottawa; others gave out publications listing overseas jobs, most of which were in Asia or South America. One suggested calling UNICEF; another typed in the keywords “Africa” and “business” into an online catalogue and told the proxy to browse the shelves for relevant books. Still another suggested that the proxy consult an Ethiopian newspaper carried by the library.

8. Conclusions and Recommendations

This study was undertaken to discover: (i) the degree of accuracy of government reference service in Canadian academic and public libraries participating in the Depository Services Program (DSP), as measured by the number of correct answers supplied to test questions asked by proxies; (ii) the extent to which staff members make use of electronic resources, in particular federal government Web sites, in answering the questions; and (iii) which categories of government reference queries do depository reference personnel find most difficult to answer.

In regard to external institutional variables, findings show that, overall, depository library staff members provided complete answers to questions 29.3% of the time. When complete and partially complete answers are taken together (reflecting a conservative reference philosophy as outlined in Section 3.9) the success rate climbs to 42.4%. No/incorrect answers were given at a rate of 37.6% while a full one-fifth of the 488 questions were referred to, mostly to non-specific external sources (Figure 7).

The rate of 29.3% for complete answers is disappointing. It may be indicative of the difficulties commonly associated with the quantity, variety, and complexity of collections of official publications. It may indicate that library staff members are not at ease in finding their way through the maze of documents, whether print or electronic. It may also reflect the increasing pressures on libraries suffering from budget reductions and the growing demands of the new technologies, as reported in Dolan and Vaughan (1998).

There were notable differences among the four types of depositories in providing complete answers. Academic full depositories achieved the highest rate of success, followed by public full depositories. Academic and public selective libraries did less well. When complete and partially complete answers are taken together, academic and public full depositories performed at an almost identical rate, as did both types of selective depositories (Figure 8). Higher success rates among full depositories are no doubt attributable to their higher staffing levels, more specialized service, and access to the full range of DSP publications.

Service levels differed as well according to region and census metropolitan area. Among the five geographical regions, Ontario performed best, followed by British Columbia and the Atlantic Provinces, then by the Prairie Provinces and Québec (Figure 9). Levels of documents service varied according to type of library in the regions. In Québec, the Prairies, and British Columbia, academic full depositories offered the best service. In Atlantic Canada and Ontario, however, similar degrees of service were provided by all four types of depositories, with the exception of academic selectives in the Atlantic Provinces. With regard to census metropolitan areas, it was found that the lowest number of complete and partially complete answers to reference queries was provided in cities with a population of fewer than 100,000 inhabitants. Census areas with populations of over one million or between one quarter and one half million

inhabitants offered the best opportunities for complete or partially complete answers to government-related questions (Figure 10). As for the days of the week on which proxy questions were asked, it was found that on most days service was remarkably similar. The rate for complete and partially complete answers rose on Tuesday and declined on Sunday. These differences may be the result of staffing levels that fluctuate over the week (Figure 11).

Internal institutional variables were an important part of the study reported on here. Full depositories with separate reference desks or areas for official publications provided more complete or partially complete answers than those without such areas. This tendency was most pronounced in public full depositories where the difference in success rates was almost 17%, although the 10% variation in academic full depositories is also noteworthy (Table 7). This finding supports the traditional notion that the size and complexity of government documents collections require special attention and expertise on the part of librarians.

The degree of busyness at reference desks and whether it had an impact on the quality of answers was examined. Academic full depositories provided complete and partially complete answers at the same rate of about 50% whether they were busy or not. As for time spent in reference encounters, it was found that as the amount of time spent with proxies increased, the number of complete and partially complete answers went up significantly. With referrals, the opposite tendency was observed; the referral rate was lowest where time spent was greatest (Figure 15). Results suggest that, with enough time and opportunity, library staff members are able to achieve a very high rate of complete and partially complete answers.

A greater number of complete and partially complete answers was received when reference questions were asked in person rather than over the telephone, especially in full depositories; more referrals were given to telephone questions. Selective depositories, on the

other hand, were able to supply answers to telephone and walk-in questions at an equal or almost equal rate (Table 9).

One of the most interesting findings in this study shows that legislative questions were answered completely and partially completely at a significantly higher rate than were queries dealing with the executive branch of the federal government. Moreover, executive questions were referred at a substantially higher rate. This was true for all libraries in the study, but the difference was most striking in academic and public full depositories (Table 11). One explanation for this may be that legislative questions are more obvious, and that sources for answers to them more limited in number.

Referrals comprised one-fifth of responses to proxy-administered questions. Half were to government departments, 36% to other libraries, and 14% to external non-governmental agencies or commercial establishments (Figure 19). Most referrals made to government departments were made by public selective libraries, but both academic and public full depositories made referrals 16.3% of the time. No/incorrect answers were given at a rate of about 38%. The most common explanation for this rate was that the staff members did not know how to find the needed information. Inaccurate responses made up 21% of no/incorrect answers and 10% resulted from the disinclination of library staff members to answer proxy-administered questions. Finally, 27% of the time proxies were told to come into the library, telephone at a later time, or return at a more convenient time (Figure 20).

No/incorrect answers were provided at approximately the same rate (34%-36%) among academic and public full and public selective libraries, and at a significantly higher rate at academic selective libraries. Referrals were made by academic full, academic selective, and public full depositories at an approximately equal rate ranging from 9% to 15%. For public

selective libraries, the rate was almost 30% (Figure 21). Despite the widespread availability of Web resources in Canadian depository libraries, findings show that print materials were by far the largest single source used to answer questions in this study. The Web alone was used at a rate of only 11.5% and the Web in combination with another source a mere 5.5% of the time (Figure 23). Web sources were used at a greater rate in Ontario, the Atlantic Provinces, and British Columbia, than in Québec and the Prairie Provinces (Figure 25). There is a slight increase in the use of Web sources in the largest metropolitan census areas (Figure 26)

For most questions, print sources were preferred much more often than those on the Web (Figure 28). Web use was greater in the search for three legislative-branch questions and one bibliographic question. It is reasonable to surmise that library staff are more familiar with legislative information on the Parliamentary and DSP sites and that they have insufficient knowledge about the extensive range of executive branch information on the Internet. There is a slight difference in the degree to which the Web is used to search for document-retrieval questions (19.2%) and data-retrieval questions (16%), suggesting that reference staff members are more at ease retrieving documents electronically than they are searching for isolated facts and statistics. There may be less confidence placed in electronic data, given its often ephemeral nature (Figure 29).

Rates were essentially the same when it came to using Web sources for telephone and walk-in questions, although print sources far surpassed electronic means for walk-in queries as opposed to telephone requests. More troubling is the finding that “no sources” were used at a significantly higher rate for phone questions than they were for walk-ins (Figure 30).

Results demonstrate that reference staff favoured print sources by a wide margin, yet when print alone was used, complete answers to the test questions were found only 39.9% of the

time. When Web sources alone were used, the complete answer rate was 60.7% (Figure 31). Data also suggest that Web-based information sources are more effective than print in searches of short duration.

Based on the findings of this study, depository libraries are not turning to the World Wide Web at a great rate to aid patrons find government documents. Print sources are the overwhelming first choice of library staff members when faced with government document questions. Yet print sources are not nearly so efficacious at finding complete answers as are Web-based informational sources. As indicated by the data presented in Figure 31, when print sources alone were used, complete answers were found at a rate of 39.9%. When Web-based sources were used, however, complete answers were found at a rate of 60.7%. As indicated earlier, one reason for this may be that the material provided to depository libraries by the DSP is poorly indexed, lacks consistency, and comes with little training support.

This study also found varying rates of complete answer provision between full and selective depository libraries, among different regions of the country, and among varying sizes of metropolitan census areas. Accordingly, one advantage of Web-based government information sources is that they can level the playing field between types of libraries and between different regions of the country. All libraries, whether full or selective or neither, have access to the same body of information and documents provided by the Canadian federal government.

The federal government is moving to implement a plan in which the preferred delivery platform for government information will henceforward be electronically-based through the World Wide Web. One consequence of this will be that the distinction between a full depository library and a selective depository library will disappear. Indeed, all computer-owning individuals will have the same access to federal government information as the largest library in the country.

However, not everyone will have access to a computer and the World Wide Web. Too, those individuals who do have such access may not be very proficient at finding their way around this new information medium in their search for specific government documents and data. Libraries therefore still have an important role to play as intermediaries between government information and the general public, but if and only if they are able to provide superior government documents reference service. And if they are to offer a new and superior level of service, one requirement must be increased attention to training staff members in efficiently locating government documents and data. The DSP can play a central role in the training of library staff members to ensure that staff members are knowledgeable about government functions and are able to efficiently and effectively retrieve government documents. A new manual or text will go a long way to assist any training endeavours.

To make use of these Canadian government Web resources effectively, it is vital that library staff members are fully aware of the structures and functions of both the legislative and executive branches of government. Staff members need to know what programs are available and who is responsible for which program in the federal government. In short, library staff should be knowledgeable about who does what and how things work. The DSP might undertake this type of training of library staff as a central part of its mission. The DSP might also consider entering into working agreements with provincial and municipal levels of government in order to develop and implement city- and province-specific learning programs about *all* available governmental services for a particular census metropolitan area. In this way, the DSP could expand its mission to include “who does what” at the non-federal level.

The DSP might also do more to facilitate electronic access to federal documents. Certainly, the DSP has made great strides in this direction through its own Web site. Recently, it

has also worked together with Anita Cannon, Reference/Public Service Librarian at Mount Allison University, Sackville, New Brunswick, to create subject-specific abstracts about various government departments. Cannon's web site contains valuable information and links. It is available at [<http://library.uwaterloo.ca/discipline/Government/CanGuide/Federal.html>](http://library.uwaterloo.ca/discipline/Government/CanGuide/Federal.html). However, Cannon's site serves only as a broadly-descriptive roadmap. The DSP might wish to stress improved "metadata," indexing, and archiving of its Web-based information, as well as improved search engines and enhanced subject access. A carefully conceived and complete blueprint for improving access to government documents is provided in the Whitepaper on *Government Information in the Electronic Environment*, published by the Ad Hoc Committee on the Internet, Government Documents Roundtable (GODORT), of the American Library Association. This report is available at [<http://www.lib.berkeley.edu/GODORT/whiteppr.html>](http://www.lib.berkeley.edu/GODORT/whiteppr.html). Particularly relevant, in the context of the present study, are the extensive sections on "Preserving and Archiving Electronic Government Information" and "Education Issues."

In discussing preservation and archiving, GODORT makes a number of salient recommendations that the DSP may wish to consider. First, there is the question of standards and data loss. Because the hardware on which information is stored and the software used to access it are "constantly upgraded and superseded," it may be difficult in the future to work with "older portable electronic sources." Government agencies should therefore be "responsible for maintaining permanent access to their entire historical electronic publication record." Moreover, because of difficulties experienced with the "file integrity" and "life expectancy" of different types of digital storage formats, governments wishing to maintain digitally-stored information on a long-term basis may want to consider codifying standards of "data readability, data retrievability, and data intelligibility." Another issue –called authentication and data-fixing– is

the provision of “consistent access” to digital information “through citation and retrieval over time.” It is important “to refer to a source over time and assume with reliability that it has the same content that it did when originally cited.” Sophisticated digital signatures may be one answer to preventing modification, transformation, and censorship of original government data.

Whereas in previous decades, the DSP provided access to government documents by physically distributing these documents to depository libraries, now, at the dawn of a new century characterized by increasingly powerful and sophisticated electronic information technologies, documents are instantaneously distributed through electronic means. But, without exhaustive indexing, reliable “metadata,” and coherent archiving standards, these documents are no more accessible than if they were simply stored in a warehouse. In a very real sense, then, the DSP still needs to provide access to these already-distributed documents. This access is best provided through superior indexing, enhanced subject access, and consistent data retrievability of authenticated and “fixed-in-time” government documents. The mission of the DSP will thus evolve to meet the changing circumstances and needs of the 21st century, although it will still adhere to its historic mission of ensuring egalitarian access to federal government documents.

What should be the future role of depository libraries? Libraries may find it natural to become the preferred location for training programs geared toward making the library the central location for dissemination of various types of government documentation and information. The DSP may want to become the prime agent for achieving such training and education through frequent regionally-based in-person seminars or through regularly-updated distance-learning modules that library personnel would complete on a mandated-timetable basis. Training would cover “who does what” programs as well as sessions about DSP electronic services, including enhanced subject access, improved “metadata,” better search engines, and archiving initiatives.

9. Bibliography

- Benson, Allen C. (1995). *The complete Internet companion for librarians*. New York: Neal-Shuman Publishers, Inc.
- Canada. Transport Canada. Administrative Services. (1986). *You asked us: Typical questions and answers handled by the inquiry desk of the Transport Canada Library and Information Centre*. Ottawa. [TP7555]
- Childers, Thomas. (1987). The quality of reference: Still moot after 20 years. *Journal of Academic Librarianship*, 13, 73-74.
- Devlin, Brendan. (1997). Conceptual models for network literacy. *The Electronic Library*, 15, 363-368.
- Dolan, Elizabeth, & Vaughan, Liwen Q. (1998). *Electronic access to federal government documents: How prepared are the depository libraries?* Ottawa: Canada Communications Group.
- Durrance, Joan C. (1989). Reference success: Does the 55 percent rule tell the whole story? *Library Journal*, 114 (6), 31-36.
- Elzy, Cheryl, Nourie, Alan, Lancaster, F. W., & Joseph, Kurt M. (1991). Evaluating reference service in a large academic library. *College & Research Libraries*, 52, 454-465.
- Gers, Ralph, & Seward, Lillie. (1985). Improving reference performance. *Library Journal*, 110(17), 32-35.
- Harris, Roma M., & Marshall, Victoria. (1998). Reorganizing Canadian libraries: A giant step back from the front. *Library Trends*, 46, 564-580.
- Hernon, Peter, & McClure, Charles R. (1986). Unobtrusive reference testing: The 55 percent rule. *Library Journal*, 111(6), 37-41.
- Hernon, Peter, & McClure, Charles R. (1987). *Unobtrusive testing and library reference services*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Company.
- Hults, Patricia. (1992). Reference evaluation: An overview. *The Reference Librarian*, 38, 141-150.
- Jardine, Carolyn W. (1995). Maybe the 55 percent rule doesn't tell the whole story: A user-satisfaction survey. *College & Research Libraries*, 56, 477-485.
- Katz, William. (1982). *Introduction to reference work*, 5th ed. New York: McGraw-Hill.

- Katz, William. (1996). *Introduction to reference work, Volume 1: Basic information services*, 7th ed. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Lancaster, F. W. (1977). *The measurement and evaluation of library services*. Washington, DC: Information Resources Press.
- McClure, Charles R., & Hernon, Peter. (1983). *Improving the quality of reference service for government publications*. Chicago: American Library Association.
- McIlroy, Anne. (1998, February 12). One-third of stores selling tobacco to minors. *The Globe and Mail*, A1, A10.
- Murfin, Marjorie E. (1995). Evaluation of reference service by user report of success. *The Reference Librarian*, 49/50, 229-241.
- Parker, June D. (1996). Evaluating documents reference service and the implications for improvement. *Journal of Government Information*, 23, 49-70.
- Richardson, John V., Jr. (1998). Question Master: An evaluation of a Web-based decision-support system for use in reference environments. *College & Research Libraries*, 59, 29-37.
- Steinhauer, Jennifer. (1998, February 4). The undercover shoppers: Posing as customers, paid agents grade the stores. *New York Times*, C1, C23 [National].
- Tyckoson, David A. (1992). Wrong questions, wrong answers: Behavioral vs. factual evaluation of reference service. *The Reference Librarian*, 38, 151-173.
- Whitlatch, Jo Bell. (1989). Unobtrusive studies and the quality of academic library reference services. *College & Research Libraries*, 50, 181-194.

Note: All Web addresses mentioned in this report were valid (or operational) during the period that this study was conducted.

Katz, William. *Introduction to Reference Work, Volume I : Basic Information Services, 7e édition*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc., 1996.

Lancaster, F. W. *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington, DC: Information Resources Press, 1977.

McClure, Charles R. et Peter Hernon. *Improving the Quality of Reference Service for Government Publications*. Chicago: American Library Association, 1983.

McIlroy, Anne. « One-third of stores selling tobacco to minors », *The Globe and Mail* (12 février 1998) : A1, A10.

Murfin, Marjorie E. « Evaluation of Reference Service by User Report of Success », *The Reference Librarian* 49/50 (1995) : 229 à 241.

Parker, June D. « Evaluating Documents Reference Service and the Implications for Improvement », *Journal of Government Information* 23 (janvier/février 1996) : 49 à 70.

Richardson, John V., Jr. « Question Master: An Evaluation of a Web-based Decision-Support System for Use in Reference Environments », *College & Research Libraries* 59 (janvier 1998) : 29 à 37.

Rothstein, Samuel. « The Measurement and Evaluation of Reference Service », *Library Trends* 12 (janvier 1964) : 456 à 472.

Steinhauer, Jennifer. « The Undercover Shoppers: Posing as Customers, Paid Agents Grade the Stores », *The New York Times* (4 février 1998) : C1, C23.

Tyckoson, David A. « Wrong Questions, Wrong Answers: Behavioral vs. Factual Evaluation of Reference Service », *The Reference Librarian* 38 (1992) : 151 à 173.

Whitatch, Jo Bell. « Unobtrusive Studies and the Quality of Academic Library Reference Services », *College & Research Libraries* 50 (mars 1989) : 181 à 194.

Note : Toutes les adresses Web mentionnées dans ce rapport étaient valides durant la période où cette étude a été menée.

9. Bibliographie

- Benson, Allen C. *The Complete Internet Companion for Librarians*. New York: Neal-Shuman Publishers, Inc., 1995.
- Canada. Ministère des Transports. Services administratifs. *You Asked Us: Typical Questions and Answers Handled by the Inquiry Desk of the Transport Canada Library and Information Centre*. Ottawa, 1986. [TP7555]
- Childers, Thomas. « The Quality of Reference: Still Moot after 20 Years », *Journal of Academic Librarianship* (mai 1987) : 73 et 74.
- Devlin, Brendan. « Conceptual Models for Network Literacy », *The Electronic Library* 15 (octobre 1997) : 363 à 368.
- Dolan, Elizabeth et Liwen Q. Vaughan. *Electronic Access to Federal Government Documents: How Prepared are the Depository Libraries?* Ottawa : Groupe Communications Canada, 1998.
- Durance, Joan C. « Reference Success: Does the 55 Percent Rule Tell the Whole Story? », *Library Journal* 114 (15 avril 1989) : 31 à 36.
- Elzy, Cheryl, Alan Nourie, F. W. Lancaster et Kurt M. Joseph. « Evaluating Reference Service in a Large Academic Library », *College & Research Libraries* 52 (septembre 1991) : 454 à 465.
- Gers, Ralph et Lillie J. Seward. « Improving Reference Performance », *Library Journal* 110 (1^{er} novembre 1985) : 32 à 35.
- Harris, Roma M. et Victoria Marshall. « Reorganizing Canadian Libraries: A Giant Step Back From the Front », *Library Trends* 46 (hiver 1998) : 564 à 580.
- Hernon, Peter et Charles McClure. « Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule », *Library Journal* 111 (15 avril 1986) : 37 à 41.
- Hernon, Peter et Charles R. McClure. *Unobtrusive Testing and Library Reference Services*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Company, 1987.
- Hults, Patricia. « Reference Evaluation: An Overview », *The Reference Librarian* 38 (1992) : 141 à 150.
- Jardine, Carolyn W. « Maybe the 55 Percent Rule Doesn't Tell the Whole Story: A User-Satisfaction Survey », *College & Research Libraries* 56 (novembre 1995) : 477 à 485.
- Katz, William. *Introduction to Reference Work, 5^e édition*. New York: McGraw-Hill, 1982.

Considérant qu'au cours des décennies précédentes, le PSD a fourni l'accès aux documents gouvernementaux en distribuant physiquement ces documents aux bibliothèques de dépôt, et que nous voici à l'aube d'un nouveau millénaire caractérisé par des technologies d'information électronique de plus en plus puissantes et sophistiquées, les documents sont instantanément distribués par les médias électroniques. Sans indexage détaillé, « métadonnées » et normes cohérentes d'archivage fiables, ces documents ne sont cependant pas plus accessibles que s'ils étaient accumulés dans un entrepôt. Dans un sens vraiment réel, le PSD doit donc toujours fournir un accès à ces documents déjà distribués. Cet accès est mieux fourni par un indexage supérieur, un accès par sujet rehaussé et une extraction constante de données des documents gouvernementaux authentifiés et « fixés dans le temps ». La mission du PSD évoluera donc pour respecter les circonstances et besoins changeants du 21^e siècle, bien qu'il s'en tiendra toujours à sa mission historique d'assurer un accès égal aux documents du gouvernement fédéral. Que devrait-être le rôle des bibliothèques de dépôt dans l'avenir? Les bibliothèques pourraient devenir l'endroit préféré pour les programmes de formation concentrés pour faire de la bibliothèque l'emplacement central de diffusion des divers genres de documentation et d'information gouvernementale. Le Programme des services de dépôt aimerait peut-être devenir le principal agent de formation et d'éducation sous forme de fréquentes rencontres régionales ou de modules d'apprentissage à distance régulièrement mis à jour complétés par le personnel bibliothécaire selon un échéancier autorisé. La formation comprendrait des programmes « qui fait quoi » en plus de séances sur les services électroniques du PSD, y compris l'accès rehaussé de sujets, l'amélioration des « métadonnées », les plus récents outils de recherche et les initiatives d'archivage.

Electronic Environment, publié par le comité spécial sur Internet GODORT (Government Documents Roundtable) de la American Library Association. Ce rapport est disponible à l'adresse <<http://www.lib.berkeley.edu/GODORT/whiteppr.htm>> et comprend d'importantes sections sur la « conservation et l'archivage des renseignements électroniques ».

gouvernementaux » et sur les « questions de l'éducation ».

GODORT, dans sa discussion sur la conservation et l'archivage, formule un bon nombre de recommandations saillantes dont le PSD pourrait tenir compte. Il y a premièrement la question des normes et de la perte de données. Étant donné que le matériel d'entreposage d'information et le logiciel utilisé pour y accéder sont « constamment mis à jour et remplacés », il sera peut-être difficile dans l'avenir de travailler avec « d'anciennes sources électroniques portables ». Les organismes gouvernementaux devraient donc avoir la « responsabilité de maintenir un accès permanent à l'ensemble de leur dossier historique électronique ». De plus, à cause des difficultés rencontrées avec « l'intégrité du dossier » et « l'espérance de vie » des différents genres de formats de stockage digital, les gouvernements souhaitent garder à long terme l'information stockée de façon digitale voudront peut-être tenir compte des normes codifiées de « disponibilité, possibilité d'accès et intelligibilité des données ». Une autre question – l'authentification et le fixage des données – est la disposition « d'accès continu » à l'information digitale « par l'entremise de citations et d'extractions sur une période de temps ». Il est important « de consulter périodiquement une source et d'assumer avec certitude qu'elle a un contenu identique à celui consulté originellement. » Les signatures numériques sophistiquées sont peut-être la solution au problème de modification, de transformation et de censure des données gouvernementales originales.

Avant d'utiliser efficacement les ressources du gouvernement canadien sur le Web, il est vital que le personnel bibliothécaire connaisse les structures et fonctions des secteurs législatif et exécutif du gouvernement. Le personnel doit connaître les programmes disponibles et le nom du fonctionnaire fédéral responsable du programme. En bref, le personnel bibliothécaire devrait être au courant de qui fait quoi et de comment les choses fonctionnent. Le PSD devrait entreprendre ce genre de formation pour le personnel bibliothécaire en tant que point central de sa mission. Le PSD pourrait aussi considérer l'établissement d'ententes avec les gouvernements provinciaux et municipaux afin d'élaborer et de mettre en place des programmes de formation particuliers pour les villes et les provinces, programmes axés sur *tous* les services gouvernementaux disponibles pour une région métropolitaine de recensement particulière. De cette façon, le PSD pourrait élargir sa mission pour inclure « qui fait quoi » à un niveau non fédéral.

Le PSD pourrait aussi faciliter l'accès électronique aux documents fédéraux. Le PSD a certes fait un bon bout de chemin dans cette direction par son propre site Web. Il a conjointement oeuvré avec Anita Cannon, bibliothécaire du service de référence/service à la clientèle de Mount Allison University, à Sackville (Nouveau-Brunswick), pour créer des abstraits de sujet particulier sur les différents ministères gouvernementaux. Le site Web de Cannon comprend de précieux renseignements et liens. Ce site est disponible à l'adresse

[<http://library.uwaterloo.ca/discipline/Government/CanGuide/Federal.html>](http://library.uwaterloo.ca/discipline/Government/CanGuide/Federal.html). Le site de

Cannon ne sert que de carte routière descriptive plutôt générale. Le PSD pourrait concentrer ses efforts sur l'amélioration de « métadonnées », d'indexage et d'archivage de ses renseignements basés sur le Web, en plus d'améliorer ses outils de recherche et de relever l'accès aux sujets. Un plan détaillé soigneusement conçu et complet d'amélioration de l'accès aux documents gouvernementaux est disponible dans le Livre blanc intitulé *Government Information in the*

Cette étude a aussi découvert des taux différents de réponses complètes entre les bibliothèques de dépôt complet et de dépôt sélectif, entre les différentes régions géographiques et entre les différentes tailles de régions métropolitaines de recensement. Par conséquent, un des avantages des sources d'information gouvernementale du Web est la possibilité d'éliminer ces différences entre les genres de bibliothèques et les régions géographiques. Tous les genres de bibliothèques ont accès aux mêmes ressources d'information et documents fournis par le gouvernement fédéral.

Le gouvernement met actuellement en place un plan par lequel il fournira préférentiellement les renseignements gouvernementaux par l'entremise du World Wide Web. Cette approche fera en sorte d'éliminer la différence entre une bibliothèque de dépôt complet et une bibliothèque de dépôt sélectif. En fait, tous les propriétaires d'ordinateurs auront le même accès aux renseignements du gouvernement fédéral que les plus grandes bibliothèques canadiennes.

Certaines personnes n'auront cependant pas accès à un ordinateur ou au World Wide Web et les individus y ayant accès ne sauront peut-être pas comment utiliser ce médium pour retrouver l'information et les données gouvernementales particulières recherchées. Le personnel bibliothécaire jouera donc toujours un important rôle d'intermédiaire entre les renseignements gouvernementaux et le grand public, mais seulement s'il peut fournir un service supérieur de référence pour les documents gouvernementaux; un tel service ne peut être offert à moins que l'on donne au personnel une meilleure formation en recherche efficace des documents et données du gouvernement fédéral. Le PSD peut jouer un rôle central dans la formation du personnel bibliothécaire pour s'assurer qu'il connaît bien les fonctions gouvernementales et qu'il peut rechercher les documents gouvernementaux de façon efficace et efficace. Un nouveau manuel ou texte aidera grandement les efforts de formation.

Les taux d'utilisation des sources Web sont essentiellement les mêmes pour les questions posées au téléphone ou en personne, bien que l'utilisation de sources imprimées a grandement dépassé celle des moyens électroniques pour les questions posées sur place, contrairement aux questions posées au téléphone. Il est plus inquiétant de constater le fait que le personnel bibliothécaire n'ait utilisé « aucune source » beaucoup plus souvent pour les questions posées au téléphone que pour celles posées en personne (figure 30).

Les résultats démontrent que le personnel de référence a de beaucoup préféré les sources imprimées; pourtant, lorsque le personnel n'a utilisé qu'une source imprimée, il n'a répondu de façon complète aux questions que dans une proportion de 39,9 p. 100. Lorsque le personnel de référence n'a utilisé que les sources du Web, le taux de réponses complètes a grimpé à 60,7 p. 100 (figure 31). Les données suggèrent aussi que les sources d'information basées sur le Web sont plus efficaces que les sources imprimées pour des recherches de courte durée.

Selon les conclusions de cette étude, le personnel des bibliothèques de dépôt n'utilise pas beaucoup les sources du Web pour aider leurs clients à trouver des documents gouvernementaux. Les sources imprimées sont de loin préférées par le personnel bibliothécaire confronté à des questions sur des documents gouvernementaux. Pourtant, les sources imprimées ne sont pas aussi efficaces pour trouver les réponses complètes que les sources d'information basées sur le Web. Comme le montrent les données de la figure 31, lorsque seulement les sources imprimées sont utilisées, le taux de réponses complètes a été de 39,9 p. 100. Lorsque les sources du Web ont été utilisées, le taux de réponses complètes a cependant grimpé à 60,7 p. 100. Comme indiqué précédemment, le fait que le PSD fournit du matériel mal indexé aux bibliothèques de dépôt, le manque de consistance et le peu de soutien en formation expliquent peut-être cette situation.

proportion presque égale variant entre 9 et 15 p. 100. Le taux pour les bibliothèques publiques de dépôt sélectif a été de presque 30 p. 100 (figure 21). Malgré la disponibilité généralisée des ressources du Web sur Internet dans les bibliothèques de dépôt canadiennes, les conclusions montrent que le personnel bibliothécaire a surtout utilisé le matériel imprimé pour répondre aux questions de l'étude. Les sources du Web n'ont été utilisées que dans une proportion de 11,5 p. 100 et le Web conjointement avec une autre source dans seulement 5,5 p. 100 des cas (figure 23). Les sources du Web ont été plus utilisées en Ontario, dans les provinces de l'Atlantique et en Colombie-Britannique qu'au Québec et dans les provinces des Prairies (figure 25). Les bibliothécaires des plus grands centres métropolitains de recensement se sont un peu plus servis des sources du Web (figure 26).

Pour la plupart des questions, les sources imprimées ont été beaucoup plus utilisées que les sources du Web (figure 27). Il y a eu quatre questions (trois questions du domaine législatif) pour lesquelles le Web a été utilisé beaucoup plus que les sources imprimées ou pour lesquelles le Web et les sources imprimées ont été consultés dans une proportion presque semblable. Il est raisonnable de constater que le personnel bibliothécaire connaît plus l'information législative se trouvant dans les sites du Parlement et du PSD et qu'il manque de connaissances sur le vaste éventail d'informations de nature exécutive disponibles sur Internet. On remarque une légère différence dans le degré d'utilisation du WW entre la recherche d'information pour les questions de recherche documentaire (19,2 p. 100) et les questions d'extraction de données (16 p. 100), indiquant que le personnel de référence est plus à l'aise dans la recherche électronique de documents qu'il ne peut l'être pour l'extraction de faits et statistiques isolés. Le personnel a peut-être moins confiance dans les données électroniques, étant donné sa nature souvent éphémère (figure 29).

complètes dans une proportion beaucoup plus importante que les questions de nature exécutive. En plus, les questions de nature exécutive ont été beaucoup plus souvent référées, et ce pour toutes les bibliothèques participant à cette étude, mais la différence a été la plus frappante pour les bibliothèques académiques et publiques de dépôt complet (tableau 11). Cette situation s'explique du fait que les questions de nature législative sont plus évidentes et que les sources pour y répondre sont plus limitées.

Un cinquième des réponses aux questions des mandataires ont été référées, dont la moitié aux ministères gouvernementaux, 36 p. 100 à d'autres bibliothèques et 14 p. 100 à des

organismes non gouvernementaux externes ou à des établissements commerciaux (figure 19).

Les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont le plus souvent référé leurs clients à des ministères gouvernementaux, mais les bibliothèques académiques et publiques de dépôt complet ont référé 16,3 p. 100 des questions. Le taux de non-réponse/réponse inexacte a été d'environ

38 p. 100. Ce taux s'explique généralement du fait que le personnel bibliothécaire ne savait pas comment trouver l'information demandée. Les réponses inexactes ont compté pour 21 p. 100 de cette catégorie et le personnel bibliothécaire a refusé de répondre à 10 p. 100 des questions des mandataires. Enfin, le personnel bibliothécaire a demandé aux mandataires de se présenter sur place, téléphoner plus tard ou revenir à un moment plus opportun dans une proportion de

27 p. 100 (figure 20).

Les bibliothèques académiques et publiques de dépôt complet et les bibliothèques

publiques de dépôt sélectif ont fourni environ le même taux de non-réponse/réponse inexacte (34 à 36 p. 100) et les bibliothèques académiques de dépôt sélectif ont beaucoup plus souvent répondu de cette façon. Les bibliothèques académiques de dépôt complet et de dépôt sélectif ainsi que les bibliothèques publiques de dépôt complet ont référé leurs clients dans une

publications officielles ont plus souvent répondu de façon complète et partiellement que celles n'offrant pas ce service. Cette tendance a été plus prononcée dans les bibliothèques publiques montrant une différence de 17 p. 100 dans les taux de réussite, bien que la variation de 10 p. 100 rencontrée dans les bibliothèques académiques de dépôt complet est aussi remarquable (tableau 7). Cette conclusion appuie la notion traditionnelle que la taille et la complexité des collections de documents gouvernementaux demandent une attention et une expertise spéciales de la part des bibliothécaires.

Le niveau d'achalandage des bureaux de référence et son impact possible sur la qualité des réponses ont aussi été examinés. Les bibliothèques académiques de dépôt complet ont fourni des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion d'environ 50 p. 100 peu importe le niveau d'achalandage. Pour ce qui est du temps passé aux demandes de référence, plus le temps consacré aux mandataires se prolonge, plus le nombre de réponses complètes et partiellement complètes augmente. La tendance contraire apparaît pour les renvois; le taux de renvois diminue lorsque le temps consacré par le personnel bibliothécaire augmente (figure 15). Les résultats suggèrent que le personnel bibliothécaire peut atteindre un niveau très élevé de réponses complètes et partiellement complètes si on leur donne le temps et la possibilité.

Les questions posées en personne ont reçu beaucoup plus de réponses complètes et partiellement complètes que les questions posées au téléphone, surtout dans les bibliothèques de dépôt complet; les questions posées au téléphone ont été plus souvent référées. Les bibliothèques de dépôt sélectif ont, au contraire, fourni presque autant de réponses aux questions posées au téléphone qu'en personne (tableau 9).

Une des plus intéressantes conclusions de cette étude montre que les questions du domaine législatif du gouvernement fédéral ont été répondues de façon complète et partiellement

publiques de dépôt complet étaient presque comparables, tout comme les deux genres de bibliothèques de dépôt sélectif (figure 8). Les taux de réussite plus élevés des bibliothèques de dépôt complet s'expliquent sans doute par la présence d'un personnel plus nombreux et plus spécialisé en plus d'un accès à une pleine gamme de publications du PSD.

Les niveaux de service ont aussi été différents selon les provinces et les régions métropolitaines de recensement. Des cinq régions géographiques, l'Ontario a le mieux fait, suivi de la Colombie-Britannique et des provinces de l'Atlantique, des provinces des Prairies et du Québec (figure 9). Les niveaux de service documentaire ont varié selon le genre de bibliothèques des régions. Au Québec, dans les Prairies et en Colombie-Britannique, les bibliothèques

académiques de dépôt complet ont offert le meilleur service. Dans les provinces de l'Atlantique et en Ontario, les quatre genres de bibliothèques de dépôt ont cependant fourni des niveaux de service semblables, à l'exception des bibliothèques académiques de dépôt sélectif des provinces de l'Atlantique. Pour ce qui est des régions métropolitaines de recensement, le personnel des bibliothèques situées dans les villes de moins de 100 000 habitants a donné le moins de réponses complètes et partiellement complètes aux questions de référence. Le personnel des régions de plus de un million de personnes ou entre un quart et un demi-million d'habitants a le mieux

répondu de façon complète et partiellement complète aux questions sur le gouvernement (figure 10). Le jour de la semaine a eu peu d'influence sur le service fourni aux mandataires. Le taux de réponses complètes et partiellement complètes a augmenté le mardi et diminué le dimanche, reflétant peut-être le nombre variable d'employés selon le jour de la semaine (figure 11).

Les variables institutionnelles internes ont joué un rôle important dans cette étude. Les bibliothèques de dépôt complet possédant des bureaux ou aires séparés de référence pour les

ressources électroniques par le personnel bibliothécaire, en particulier les sites Web du gouvernement fédéral, pour répondre aux questions; et iii) le genre de catégories de demandes de référence gouvernementale pour lesquelles le personnel de référence des bibliothèques de dépôt éprouvent le plus de difficultés à trouver des réponses.

Pour ce qui est des variables institutionnelles externes, les conclusions montrent généralement que le personnel des bibliothèques de dépôt a répondu de façon complète à 29,3 p. 100 des questions. Le taux de réussite est passé à 42,4 p. 100 lorsque les réponses complètes et partiellement complètes ont été placées ensemble (réflétant la philosophie de référence conservatrice mentionnée à la section 3.9). La catégorie aucune réponse/réponse inexacte a été utilisée dans un taux de 37,6 p. 100 tandis que le cinquième des 488 questions ont été référées surtout à des sources externes générales (figure 7).

Le taux de réponses complètes de 29,3 p. 100 est décevant. Il indique peut-être les difficultés couramment associées à la quantité, à la variété et à la complexité des collections de publications officielles; il dénote peut-être le manque d'aise du personnel bibliothécaire pour se retrouver dans le labyrinthe de documents imprimés ou électroniques; il reflète peut-être aussi l'accumulation des pressions exercées sur les bibliothèques victimes de réductions budgétaires et les demandes croissantes des nouvelles technologies, comme le mentionnaient Dolan et Vaughan (1998).

Il existe des différences remarquables dans la prestation de réponses complètes entre les quatre genres de bibliothèques de dépôt. Les bibliothèques académiques de dépôt complet ont le mieux réussi, devant les bibliothèques publiques de dépôt complet. Les bibliothèques académiques et publiques de dépôt sélectif ont éprouvé plus de difficulté. Lorsque les réponses complètes et partiellement complètes ont été mises ensemble, les bibliothèques académiques et

obtenir l'information commerciale par région ou secteur, et sélectionner un pays africain qui affiche des renseignements détaillés sur le commerce, l'exploration et les possibilités

d'exportation de ce pays; cliquer ensuite sur la rubrique Le Monde pour se relier au Moyen-Orient et à l'Afrique du Nord. Bien que certains renseignements soient protégés par mot de

passer, tout citoyen canadien peut obtenir un mot de passe après avoir complété un formulaire de renseignements élémentaires.

La sélection Afrique sous la rubrique Le Monde mène à une corne d'abondance de

renseignements d'affaires sur cette région. On y retrouve, par exemple, une publication intitulée « Guide de possibilités d'affaires – Banque africaine de développement ». Cette question n'a reçu que six réponses complètes, treize autres ont été placées dans la catégorie aucune

réponse/réponse inexacte et dix renvois ont été enregistrés. Certains bibliothécaires ont suggéré de communiquer avec les ambassades africaines à Ottawa; d'autres ont fourni des publications énumérant les possibilités d'emplois outre-mer, la plupart en Asie et en Amérique du Sud. Un employé a suggéré d'appeler UNICEF; un autre a tapé les mots clés « Afrique » et « affaires » dans un catalogue en ligne et demandé au mandataire de regarder sur les tablettes pour les ouvrages pertinents; un autre a suggéré au mandataire de consulter un journal éthiopien disponible à la bibliothèque.

8. Conclusions et recommandations

Cette étude a été entreprise pour découvrir : i) le degré de précision du service de référence gouvernemental fourni par les bibliothèques académiques et publiques canadiennes participant au Programme fédéral des services de dépôt, mesuré par le nombre de bonnes réponses fournies pour les questions posées par les mandataires; ii) le niveau d'utilisation des

complet ont essayé d'utiliser la version 1985 des *Statuts révisés du Canada*, un outil nettement périmé. Certains bibliothécaires ont consulté la *Partie II de la Gazette du Canada : Index des textes réglementaires* pour trouver la liste des règlements, et non les textes. Un employé bibliothécaire a montré beaucoup de persévérance et donné un très bon service en passant un peu plus d'une heure avec un client pour réussir à trouver ces règlements.

7.2.15 Question n° 15 : Est-ce que le gouvernement publie des bulletins d'information ou des circulaires sur les possibilités d'affaires en Afrique? Si oui, puis-je obtenir une copie de la dernière édition?

Tableau 28 :

Genres de réponses reçues pour la question sur l'Afrique, selon le genre de bibliothèque

Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
1	0	1	2	4
Bibliothèque académique de dépôt complet				
3	1	0	0	4
Bibliothèque académique de dépôt sélectif				
1	0	2	1	4
Bibliothèque publique de dépôt complet				
8	2	7	3	20
Bibliothèque publique de dépôt sélectif				
13	3	10	6	32
Grand total				

Cette question évalue la capacité du personnel bibliothécaire à trouver des périodiques publiés par le gouvernement. Cette question est aussi du genre ayant des conséquences pratiques immédiates pour certains clients. La réponse se trouve dans le site Web du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, à l'adresse <<http://www.dfa-it-maeci.gc.ca>>. Rendu sur la page d'accueil, le bibliothécaire peut utiliser un bon nombre d'options valables en cliquant sur la rubrique *Le Ministère* pour se relier à l'entête *Publications*, puis *Commerce* et trouver une publication intitulée « Bulletin Afrique / Moyen-Orient » qui résume brièvement le potentiel des pays africains pour les entreprises canadiennes; cliquer sur la rubrique *Le Commerce* pour

de renvois aux boutiques locales de photographie. Il est certain que certains photographes locaux pourraient référer les clients au bon organisme gouvernemental; il est néanmoins préoccupant de remarquer l'incapacité de certains bibliothécaires à déterminer le service gouvernemental.

7.2.14 Question n° 14 : Pouvez-vous m'aider à trouver les règlements ou lois d'autorisation reliés à la Loi sur le soutien des prix des produits de la pêche?

Tableau 27 :

Genres de réponses reçues pour la question pertinente à la loi sur la pêche, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique de dépôt complet	5	0	1	4	10
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	3	0	0	1	4
Bibliothèque publique de dépôt complet	0	0	0	2	2
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	9	0	3	4	16
Grand total	17	0	4	11	32

Contrairement à la question n° 5, celle-ci précise le nom d'une loi; les réponses aux deux questions se retrouvent au même endroit, soit dans le site Web du ministère de la Justice, à l'adresse <<http://canada.justice.gc.ca>>. Sous la rubrique Lois et règlements, cliquez sur Lois codifiées et règlements connexes. Les lois et règlements sont énumérés par ordre alphabétique. Cliquez sur la lettre S et déroulez vers le bas jusqu'à Soutien des prix des produits de la pêche, Loi sur le. On y retrouve trois articles de règlements : Décret sur le soutien du prix du maquereau en conserve, Décret concernant le soutien des prix du hareng surgelé et du hareng traité et Décret sur le soutien du prix de la jeune et la très jeune morues fortement salées et séchées. Ces règlements ont été mis à jour en 1994. Plus de la moitié des réponses appartiennent à la catégorie aucune réponse/réponse inexacte. Certains employés des bibliothèques de dépôt

7.2.13 Question n° 13 : Ma mère fêtera bientôt son anniversaire de naissance et je veux lui offrir un agrandissement couleur d'une photographie aérienne du lac près duquel mes parents possèdent un chalet d'été. Puis-je avoir une liste des prix pour les agrandissements et les renseignements sur la manière de commander une telle photographie?

Tableau 26 :

Genres de réponses reçues pour la question sur la photographie aérienne, selon le genre de bibliothèque

Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique	0	0	7	0
de dépôt complet				
Bibliothèque académique	0	0	2	1
de dépôt sélectif				
Bibliothèque publique de	1	1	2	1
dépôt complet				
Bibliothèque publique de	4	2	8	3
dépôt sélectif				
Grand total	5	3	19	5
				32

Une des raisons pour lesquelles cette question a été retenue pour l'étude est le fait qu'elle met à l'essai les connaissances du personnel bibliothécaire sur les services gouvernementaux

sans préciser que la cartographie et la photographie aériennes sont de juridiction fédérale. La

source la plus complète est disponible sur le World Wide Web. Allez à la Photographie nationale

de l'air, sous la rubrique Géomatique Canada du ministère des Ressources naturelles, à l'adresse

<<http://airphotos.NRCan.gc.ca/principale.html>>. Il est possible d'effectuer une recherche dans

ce site en utilisant des mots clés – sélectionner les prix, l'agrandissement ou la façon de

commander. Les listes de prix pour les agrandissements sont disponibles à l'adresse

<<http://airphotos.NRCan.gc.ca/prix.html>>. Plusieurs provinces offrent aussi le service de

photographie aérienne. De plus, en utilisant le site Web du *Répertoire Yahoo Canada*, à l'adresse

<<http://www.yahoo.ca>>, tapez « photographie aérienne » pour voir les articles/sites reliés à la

Photothèque nationale de l'air. Un des aspects importants de cette question est le grand nombre

même endroit. Cette question de nature pratique peut être financièrement très importante pour le client. La meilleure source imprimée est probablement la revue intitulée *Marchés publics*, publiée chaque semaine ou aux deux semaines, bien que cette publication ne possède pas d'index. Une des sources électroniques est le site Web de Travaux publics Canada, à l'adresse <http://contractscanada.gc.ca/fr/index.html>. Consultez la rubrique Base de données sur les projets de marchés du gouvernement, à l'adresse <http://contractscanada.gc.ca/fr/tender-f.htm>. Il s'agit de la base de données du système MERX, à <http://www.merx.cebra.com/francais/index.html>. Tapez « ordures » dans Recherche. Ce système a été consulté tout au long de l'étude et plusieurs contrats de cueillette des ordures étaient disponibles. Un nombre important de bibliothécaires ont répondu de façon très vague à cette question, certains ont référé les mandataires aux « bureaux gouvernementaux traitant de ce sujet »; d'autres ont envoyé leurs clients chez le « ministre responsable de l'enlèvement des ordures » et d'autres ont référé les mandataires au responsable local des services municipaux.

accompagnant un rapport de Margaret Young intitulé *Gender-related Refugee Claims* (1994),

publié par la division des lois et du gouvernement de la bibliothèque du Parlement.

L'information recherchée est aussi accessible sur le site Web de la Commission de l'immigration

et du statut de réfugié du Canada, à l'adresse http://www.cisr.gc.ca/main_f.htm. Sélectionnez,

sur la page d'accueil, la rubrique Références juridiques. Le tout premier écran de cet hyperlien

comprend une section intitulée Directives de la présidente – *Revendicatrices du statut de réfugié*

craignant d'être persécutées en raison de leur sexe. Certains bibliothécaires n'ont consulté que

des sources de référence rapides comme l'*Annuaire du Canada*, d'autres ont référé les

mandataires à des dépliantants d'information sur l'immigration au Canada ou à la série *Self-Counsel*

sur le même sujet.

7.2.12 Question n° 12 : Un de mes amis se cherche du travail dans la cueillette des ordures. Est-il possible de déposer une offre de contrat dans ce domaine auprès du gouvernement fédéral?

Tableau 25 :

Genres de réponses reçues, pour la question sur les contrats d'ordures selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse/réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique de dépôt complet	0	0	1	4	5
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	4	0	0	1	5
Bibliothèque publique de dépôt complet	2	0	0	2	4
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	3	2	8	5	18
Grand total	9	2	9	12	32

Tout comme la question sur les Îles de la Madeleine, le contenu de cette question peut à

prime abord sembler obscur. Un client aurait cependant pu poser une question sur les possibilités

de soumissions associées à tout domaine d'activité et l'employé aurait trouvé la réponse au

personnel de 11 bibliothèques de dépôt aient répondu à cette question de façon complète, les

bibliothécaires ayant fourni une réponse enregistrée comme partiellement complète ont montré aux clients le *Précis de procédure* ou un ouvrage général sur le fonctionnement du Parlement. Il est plus inquiétant de remarquer que certains employés ont montré à leurs clients des ouvrages traitant des procédures du Congrès américain. Lors de l'élaboration des questions, celle-ci était considérée comme une des plus faciles, étant donné qu'elle ne demandait que de référer le client aux *Règlements*. Il est cependant préoccupant de découvrir que les deux tiers des bibliothécaires consultés sur cette question n'ont pas su déterminer cet important outil de référence.

7.2.11 Question n° 11 : Je veux savoir s'il existe un document officiel sur la possibilité d'immigrer au Canada comme réfugié à cause de persécution basée sur le sexe.

Tableau 24 :

Genres de réponses reçues pour la question sur les réfugiés, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique de dépôt complet	3	0	1	3	7
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	4	0	1	1	6
Bibliothèque publique de dépôt complet	2	1	1	0	4
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	7	6	2	0	15
Grand total	16	7	5	4	32

Les résultats obtenus pour cette question indiquent la difficulté à laquelle le personnel de

référence est confronté en matière de documents gouvernementaux lorsqu'ils ont à traiter avec ce qu'ils croient être une question judiciaire. La moitié des réponses se retrouvent dans la catégorie aucune réponse/réponse inexacte, tandis que seulement quatre réponses ont été classées avec les réponses complètes. Cette situation est spécialement perturbante, étant donné l'importance pour

le client du contenu de cette question. La réponse se retrouve, en source imprimée, dans l'annexe

que vous ayez trouvé l'information pertinente. La réponse est la suivante : le gouvernement

fédéral « ne ferme pas la station, mais cette dernière fonctionnera à partir de Rivière-au-Renard ». On attend toujours la décision visant à déplacer les travailleurs de Cap-aux-Meules. Comme le

montre le tableau 21, très peu de réponses complètes ont été fournies pour cette question.

Plusieurs employés de bibliothèque ont consulté le recueil de publications *Ottawa Letter*;

plusieurs autres ont tout simplement montré à leurs clients les éditions imprimées du Hansard pour lesquelles aucun index n'était disponible et leur ont suggéré de feuilleter toutes les éditions accumulées. Un employé a même référé un client au député local.

7.2.10 Question n° 10 : Je voudrais connaître l'ensemble des règles régissant la période de questions au Parlement.

Tableau 23 :

Genres de réponses reçues pour la question sur les règlements de la Chambre, selon le genre de bibliothèque

Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
0	4	0	1	5
dépôt complet				
Bibliothèque académique de	0	0	1	1
dépôt sélectif	0	0	1	1
Bibliothèque académique de	1	3	0	6
dépôt complet				
Bibliothèque publique de	6	8	0	21
dépôt sélectif	7	15	0	33
Grand total				

La réponse à cette question est disponible sur le site parlementaire, à l'adresse

<<http://www.parl.gc.ca>>. Sélectionnez Documents de référence, déroulez jusqu'à Ouvrages de référence/procédure. La bonne réponse se trouve dans les *Règlements de la Chambre des communes*. Il existe aussi une version imprimée de ces *Règlements*. Il est intéressant de

remarquer que seulement deux employés ont choisi d'utiliser une source Web. Bien que le

7.2.9 Question n° 9 : Je prépare un projet académique sur les Îles de la Madeleine et j'ai entendu dire qu'il se peut que la station radiomartime ferme ses portes. Je voudrais savoir s'il en a été question au Parlement durant la dernière année et si une décision a été prise à ce sujet.

Tableau 22 :

Genres de réponses reçues pour la question sur les Îles de la Madeleine, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique de dépôt complet	4	4	0	2	10
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	2	1	0	2	5
Bibliothèque publique de dépôt complet	2	4	0	0	6
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	7	1	3	1	12
Grand total	15	10	3	5	33

Cette question traite du Hansard, le compte rendu officiel des débats de la Chambre des

communes. Bien que la matière traitée paraisse paraître ésotérique, la question vise à mettre à

l'essai la capacité de retrouver et d'utiliser le Hansard. La base de cette question serait la même

si on cherchait à connaître, par exemple, les propos tenus par Alexa McDonough ou Preston

Manning sur un problème politique. Vous devez d'abord vous rendre à la page d'accueil du

Parlement, section des débats de la Chambre des communes, à l'adresse

<<http://www.parl.gc.ca/36/1/paribus/chambus/nouse/debates/indexf/accueil.html>>. Vous y

trouverez un index alphabétique des sujets ainsi que les noms des députés. Pour trouver

l'information sur les Îles de la Madeleine, déplacez-vous jusqu'à la lettre I, cliquez sur celle-ci,

déplacez-vous vers l'entête Îles de la Madeleine et cliquez sur un des trois documents jusqu'à ce

7.2.8 Question n° 8 : Je voudrais consulter le projet de loi déposé à la Chambre des communes l'autonomie dernier sur les droits d'auteur et les fruits d'une oeuvre liée à la perpétration d'un acte criminel.

Tableau 21 :

Genres de réponses reçues pour la question sur les écrivains criminels, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / Réponses incomplètes	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique de dépôt complet	3	1	0	7	11
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	2	0	0	5	7
Bibliothèque publique de dépôt complet	1	0	0	3	4
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	4	0	0	7	11
Grand total	10	1	0	22	33

Comme pour la question précédente, celle-ci a reçu 22 réponses complètes. Un

avertissement doit cependant accompagner ces impressionnants résultats. Même si la question précisait que le projet de loi avait été déposé à l'autonomie 1997, une réponse était considérée comme complète si le personnel bibliothécaire avait trouvé une des trois versions du projet de loi déposé dans les trois dernières années. Ce projet de loi d'intérêt public émanant d'un député intitulé « Loi modifiant le Code criminel et la Loi sur le droit d'auteur (fruit d'une oeuvre reliée à la perpétration d'un acte criminel) », a grandement retenu l'attention des médias pendant les mois de l'autonomie 1997. Elle se trouve sur la page Web de la Chambre des communes, à

l'adresse <[http://www.parl.gc.ca/36/1/paribus/chambus/house/bills/private/C-220/C-220_3/C-](http://www.parl.gc.ca/36/1/paribus/chambus/house/bills/private/C-220/C-220_3/C-220_cover-F.html)

220_cover-F.html>. Il n'est pas nécessaire d'inscrire le numéro du projet de loi si on tape

l'adresse complète, bien que certains employés de bibliothèque ont averti leurs clients qu'il

fallait entrer ce numéro pour obtenir l'information désirée. D'autres bibliothécaires ne se sont pas

7.2.7 Question n° 7 : Je voudrais savoir si le Vérificateur général a mentionné dans son rapport de 1992 les pratiques de gestion forestière des autochtones, plus particulièrement l'excellent travail effectué par la bande du lac Stuart Trembleur.

Tableau 20 :

Genres de réponses reçues pour la question sur le vérificateur général, selon le genre de bibliothèque

Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
2	0	0	7	9
Bibliothèque académique de dépôt complet				
0	0	0	4	4
Bibliothèque académique de dépôt sélectif				
1	0	0	2	3
Bibliothèque publique de dépôt complet				
2	1	5	9	17
Bibliothèque publique de dépôt sélectif				
5	1	5	22	33
Grand total				

Cette question est une des deux ayant reçu le plus de réponses complètes. Plusieurs

bibliothèques possèdent des copies imprimées du rapport du Vérificateur général (1992) et le

personnel bibliothécaire a montré aux clients la bonne manière de l'utiliser. La réponse se trouve

aussi dans le site Web du Vérificateur général, à l'adresse : <[http://www.oag-](http://www.oag-bvg.gc.ca/dominio/rapports.nsf/html/ch9215f.html)

[bvg.gc.ca/dominio/rapports.nsf/html/ch9215f.html](http://www.oag-bvg.gc.ca/dominio/rapports.nsf/html/ch9215f.html)>. La réponse se trouve au chapitre 15.60; le

Vérificateur général y félicite la bande du lac Stuart Trembleur pour la qualité de son

investissement et de sa gestion forestière. Il faut aussi mentionner le fait que cette question a reçu

très peu de non-réponse/réponse inexacte.

fois, plus de la moitié des réponses reçues (20) font partie de la catégorie aucune réponse/réponse

inexacte.

7.2.6. Question n° 6 : Une sous-commission parlementaire sur les règlements préliminaires concernant les armes à feu a présenté un rapport au Parlement en janvier ou en février 1997. Je voudrais consulter ce rapport.

Tableau 19 :

Genres de réponses reçues pour la question sur les armes à feu, selon le genre de bibliothèque

Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
5	1	0	6	12
Bibliothèque académique de dépôt complet				
8	0	1	0	9
Bibliothèque académique de dépôt sélectif				
1	1	0	0	2
Bibliothèque publique de dépôt complet				
6	1	3	0	10
Bibliothèque publique de dépôt sélectif				
20	3	4	6	33
Grand total				

Cette question a mis à l'essai la capacité du personnel bibliothécaire à trouver des

rapports de commissions. Les ressources du Web sont une façon relativement simple de trouver

ce rapport. Tapez l'adresse <http://www.parl.gc.ca/36/main-f.htm>. Cliquez sur le titre Carte du site, puis sur la rubrique Chambre des communes, Liste de tous les rapports. Ensuite, déroulez la liste des divers comités jusqu'à Comité permanent de la justice et des droits de la personne. Le

rapport final est disponible à

<http://www.parl.gc.ca/36/1/parbus/commbus/house/jurl/reports/jurirp04-e.htm>. Il est assez

surprenant de voir que certains employés bibliothécaires ont immédiatement consulté la base de données CBCA – Canadian Business and Current Affairs Database. Une autre conclusion

inquiétante a été le rendement du personnel des bibliothèques de dépôt complet qui n'a fourni

aucune réponse ou une réponse inexacte dans 6 des 14 occasions.

7.2.5 Question n° 5 : Je recherche le texte de loi obligeant les sociétés d'État à utiliser des véhicules se servant de carburants non dommageables pour l'environnement. Combien de ces véhicules doivent utiliser ces carburants de remplacement en 1998?

Tableau 18 :

Genres de réponses reçues pour la question sur les carburants, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique de dépôt complet	8	0	2	4	14
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	2	0	1	0	3
Bibliothèque publique de dépôt complet	2	0	0	1	3
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	8	0	3	1	12
Grand total	20	0	6	6	32

Cette question cherchait à savoir si le personnel bibliothécaire connaissait l'outil de

recherche disponible dans le site Web du ministère de la Justice. La question ne spécifiait pas le nom de la loi afin que le personnel ait à utiliser l'outil de recherche. Les textes entiers des lois

canadiennes sont disponibles à l'adresse http://canada.justice.gc.ca/index_fr.html. Cliquez

sur l'icône de recherche, puis tapez « véhicule à moteur* », faites un retour de chariot, tapez

« société d'état* », faites un retour de chariot, tapez « carburant* » et faites un retour de chariot.

Tous ces termes étaient spécifiquement mentionnés dans la question. Cette dernière étape mène à

la Loi sur les carburants de remplacement, dans laquelle se trouve la réponse complète sur le

nombre de véhicules appartenant aux sociétés d'État et devant être actionnés à l'aide de

carburants de remplacement. La réponse est aussi disponible dans la source imprimée *Lois du*

Canada 1995. Il est intéressant de souligner la réponse non surprenante d'un employé d'une

bibliothèque académique de dépôt complet : « Je ne peux répondre à votre question. Je devrais

effectuer beaucoup de recherche pour trouver les statistiques et la loi elle-même... ». Encore une

7.2.4 Question n° 4 : Quel est le nombre de nouveaux enregistrements sonores (album, cassette, disque compact) à contenu canadien, mis sur le marché entre 1990 et 1994, contenant des paroles en français?

Tableau 17 :

Genres de réponses reçues pour la question sur les paroles françaises, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique de dépôt complet	2	0	3	2	7
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	2	0	0	1	3
Bibliothèque publique de dépôt complet	4	0	0	1	5
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	9	1	6	1	17
Grand total	17	1	9	5	32

La réponse à cette question se trouve dans les sources imprimées ou électroniques de

Statistique Canada. L'information est disponible dans la source imprimée intitulée

Enregistrements sonores (n° 87-202). La réponse se trouve aussi au paragraphe Le Canada en

statistiques/la société/la culture, les loisirs et les voyages/enregistrement sonore du site Web de

Statistique Canada, à <http://www.statcan.ca/francais/Pgdb/People/Culture/arts14_f.htm>.

Plusieurs bibliothécaires ont été réticents à répondre à cette question; un mandataire a même été référé chez un disquaire local. Lorsque les mandataires ont posé la question au personnel des bibliothèques de dépôt complet, ils n'ont obtenu aucune réponse ou une réponse inexacte à six

des 12 occasions. Plus de la moitié des réponses (17) à cette question ont été des non-

réponses/réponses inexactes.

7.2.3 Question n° 3 : Je voudrais savoir combien coûtait le boisseau d'orge en 1995-1996? Je suis surtout intéressé à la catégorie « select two-row » de l'orge en question.

Tableau 16 :

Genres de réponses reçues pour la question sur le boisseau d'orge, selon le genre de bibliothèque

	Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique	5	1	0	5	11
de dépôt complet					
Bibliothèque académique	3	2	1	2	8
de dépôt sélectif					
Bibliothèque publique de	1	0	1	2	4
dépôt complet					
Bibliothèque publique de	6	0	1	3	10
dépôt sélectif					
Grand total	15	3	3	12	33

Une réponse complète à cette question se trouve dans un bon nombre de références;

encore une fois, il était relativement facile de la trouver dans le site Web de la Commission

canadienne du blé, à l'adresse <http://www.cwb.ca/francais>. Une fois dans le site, cliquez sur

Palements. Les paiements y sont énumérés pour des années particulières en tonnes et en

boisseaux. L'information imprimée est disponible, en tonnes, dans la publication intitulée *Le*

commerce des grains au Canada. L'introduction de ce livre précise le nombre de boisseaux dans

une tonne. Une réponse complète a été créditée pour cette question si le personnel avait fourni un

prix pour une tonne de produit d'orge. Seulement deux bibliothécaires ont mentionné la

conversion du boisseau en tonne provenant des sources imprimées. En plus, seulement deux

personnes ont consulté le site Web de la Commission canadienne du blé. Autant de

non-réponses/réponses inexactes (15) ont été fournies que la somme des réponses complètes (12)

et partiellement complètes (3).

7.2.2 Question n° 2 : Je veux commander une copie du livre intitulé *Aboriginal Self-Government* écrit par Jill Wherrett et publié en 1996. Je suis certain qu'il s'agit d'un document gouvernemental; je veux surtout savoir le prix et la façon de le commander.

Tableau 15 :

Genres de réponses reçues pour la question pertinente à l'ouvrage de Jill Wherrett, selon le genre de bibliothèque

Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique de dépôt complet	4	1	2	1
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	1	0	0	1
Bibliothèque publique de dépôt complet	1	0	3	0
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	2	0	15	3
Grand total	8	1	20	4

Cette question semble difficile, mais la réponse complète se trouvait à l'adresse suivante du site Web du Programme fédéral des services de dépôt :

<http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/search_form-e.html>. Il est possible de trouver la réponse en

utilisant l'outil de recherche « auteur ». Trois références à un ouvrage intitulé *Aboriginal Self-*

Government s'y trouvent, dont deux sont associées aux livres écrits conjointement par Wherrett

et Jane Allain. Le livre écrit uniquement par Wherrett est celui sur lequel se base cette question.

Cliquer sur le titre fait apparaître le prix du livre (6,50 \$). Un des aspects importants de cette

question est le nombre élevé de renvois effectués par divers genres de librairies locales. Un bon

nombre de bibliothèques de dépôt complet avaient en main des copies de cet ouvrage et leur

personnel a suggéré aux clients de venir les consulter; ces bibliothèques ne pouvaient cependant

pas fournir le prix de vente du livre.

7.2.1 Question n° 1 : Qui préside et qui sont les membres à temps plein du CRTC?

Tableau 14 :

Genres de réponses reçues pour la question pertinente au CRTC, selon le genre de bibliothèque

Aucune réponse / réponse inexacte	Réponses partiellement complètes	Renvois	Réponses complètes	Grand total
Bibliothèque académique de dépôt complet	2	3	0	2
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	1	1	0	0
Bibliothèque publique de dépôt complet	0	1	0	2
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	3	9	1	8
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	6	14	1	12
Grand total	6	14	1	33

La principale raison pour poser cette question est de vérifier si le personnel bibliothécaire

met à jour les renseignements contenus dans un répertoire ou s'aperçoit que l'information incluse dans le répertoire ne répond pas bien à la question posée. Le CRTC a subi, pendant les trois mois de cette étude, des changements de personnel bien annoncés. Ces mises à jour ne feraient pas

partie des sources couramment utilisées comme le *Canadian Almanac & Directory*, mais se

retrouvaient facilement sur le site Web du CRTC, à l'adresse

<<http://www.crtc.gc.ca/ENG/BACKGRND/g2e.htm>> ou dans le *Corpus Administrative Index*.

Le personnel des bibliothèques de dépôt ayant utilisé une source unique comme le *Canadian*

Almanac a été crédité d'une réponse partiellement complète; la capacité de fournir la plus récente

information a produit un crédit de réponse complète. L'aspect le plus frappant des réponses

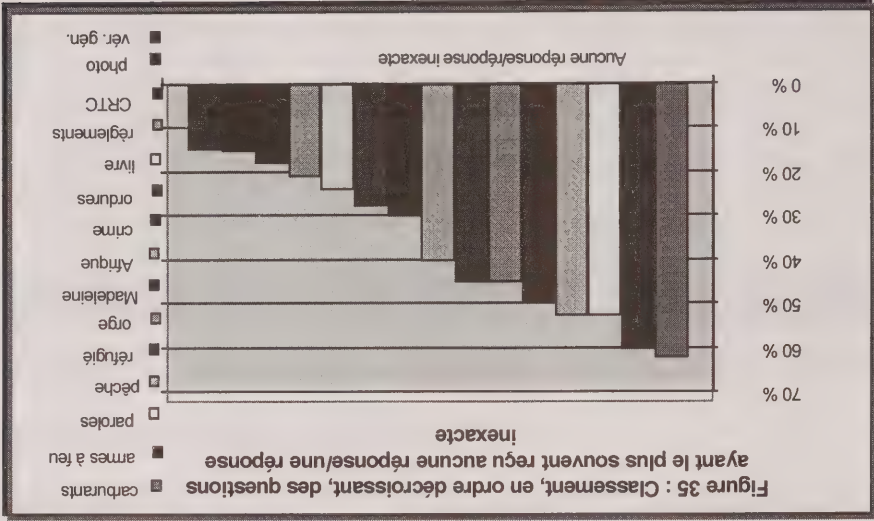
obtenues dans ce cas est que le personnel bibliothécaire, en particulier celui des bibliothèques

publiques de dépôt sélectif, n'a pas mis à jour la réponse.

Question	Étudiants préenquêteurs*	Personnel bibliothécaire ayant trouvé des réponses complètes*
CRTC	2=	9
Livre	12,5	12
Orges	10	8
Paroles	15,5	15
Carburants	5=	10
Armes à feu	15	10,8=
Vér. Gén.	3,5=	6,7
Crime	10=	12,3
Madeleine	10=	12,6
Réglements	3,5=	9,8
Réfugie	12,5	11,5
Ordures	aucune réponse	8,3=
Photo	7,5	6,5
Pêches	5,5=	11,6
Afrique	6,5	8

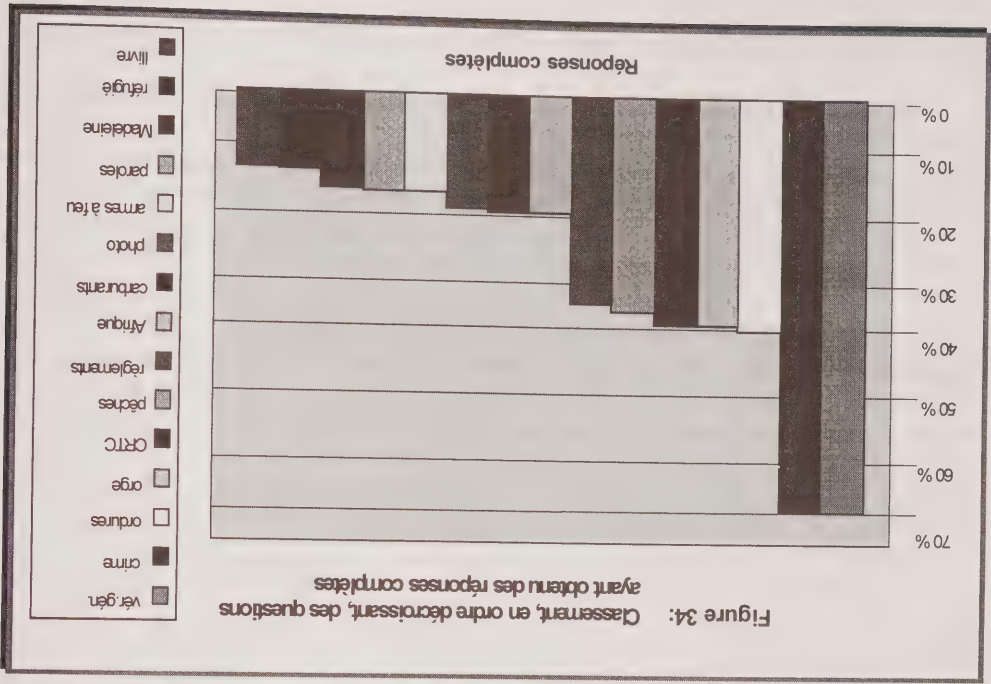
Tableau 13 : Moyenne de temps (en minutes) consacré à trouver les réponses

Le tableau 13 compare la moyenne de temps (en minutes) consacré par les étudiants préenquêteurs et le personnel des bibliothèques de dépôt pour trouver des réponses complètes et partiellement complètes. Ces moyennes ne tiennent pas compte du temps consacré par le personnel bibliothécaire pour référer les mandataires ou ne donner aucune réponse ou une réponse inexacte. Ces moyennes ne sont que des indicateurs de tendances. Pour sept des questions, les étudiants préenquêteurs ont trouvé des réponses complètes plus rapidement, et ce de façon significative (soit une différence de plus de deux minutes du temps de recherche), que le personnel bibliothécaire. Pour six des questions, les étudiants préenquêteurs et le personnel bibliothécaire ont utilisé environ le même temps (soit une différence de moins de deux minutes du temps de recherche) pour trouver des réponses complètes. Le personnel bibliothécaire ont trouvé des réponses complètes plus rapidement, de façon significative, pour deux des questions. Les deux étudiants préenquêteurs ont utilisé les ressources du Web pour répondre aux questions. Ces données suggèrent qu'un personnel bibliothécaire mieux formé pour se servir des sources du Web aurait plus efficacement trouvé les réponses.



personnel bibliothécaire a eu le plus de difficulté à répondre.

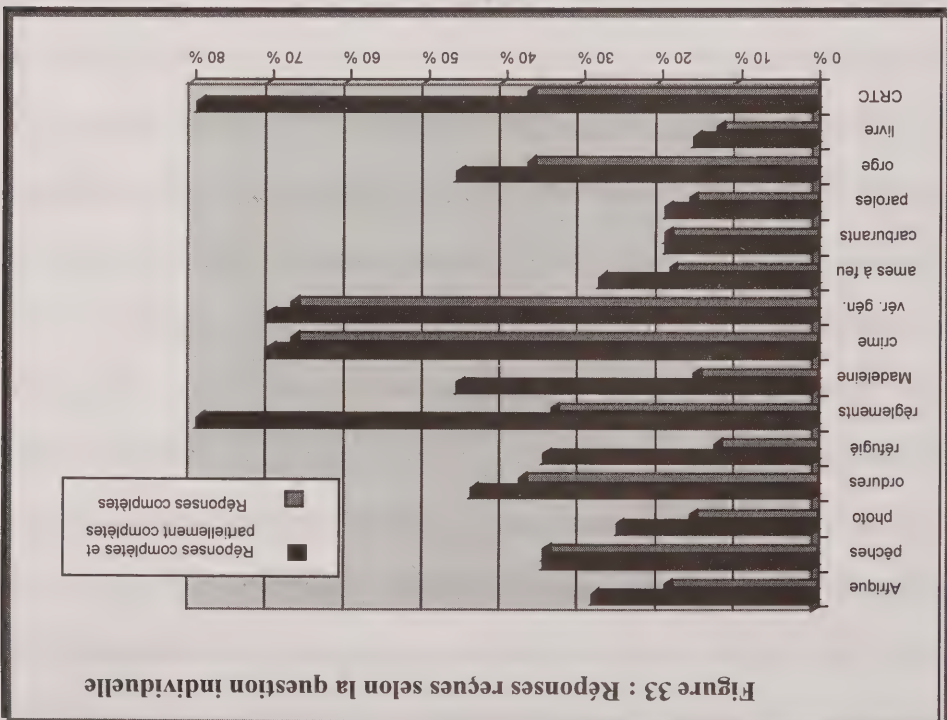
La figure 35 présente le classement, en ordre décroissant, des questions ayant reçu le plus souvent aucune réponse ou une réponse inexacte. Malgré qu'on s'attende à ce que la figure 35 soit une image réfléchie de la figure 34, il n'en est pas ainsi, car les différents taux de réponses partiellement complètes ou de renvois peuvent avoir une répercussion sur les taux de réponses complètes ainsi que sur ceux de non-réponse/réponse inexacte. Cinq questions ont donné des taux de non-réponse/réponse inexacte de 50 p. 100 ou plus; quatre questions montrent des taux de non-réponse/réponse inexacte entre 30 p. 100 et 50 p. 100; six questions ont donné des taux de non-réponse/réponse inexacte inférieurs à 30 p. 100. Les deux questions les plus difficiles appartiennent au groupe ayant reçu un taux de réponse complète inférieur à 20 p. 100. Ces résultats constants font en sorte que ces deux questions sont sans doute celles auxquelles le



des prix des produits de la pêche – elle mentionne spécifiquement le nom de la loi et est parmi ces neuf questions ayant le plus souvent obtenu des réponses complètes et partiellement complètes. Étant donné que la question sur les « carburants » est parmi les trois ayant reçu le moins souvent une réponse complète et partiellement complète, cette situation ajoute de la crédibilité au fait que les questions d'extraction de données sont plus difficiles à répondre que les questions de recherche documentaire, comme le démontrait la figure 18.

La figure 34 présente le classement, en ordre décroissant, des questions répondues de façon complète. Trois groupes évidents de questions ressortent : celles montrant un taux de réponse complète de 60 p. 100; celles qui montrent un taux de réponse complète entre 20 p. 100 et 40 p. 100; et celles qui montrent un taux de réponse complète inférieur à 20 p. 100. Les questions sur le « ver. gén. » et le « crime » ont largement dominé dans le pourcentage des réponses complètes. Ces deux questions sont des questions de recherche documentaire.

Deux de ces questions, c'est-à-dire « livre » et « paroles », font nettement partie de la catégorie d'extraction de données. La question « livre » demande un coût particulier; la question « paroles » demande le pourcentage de paroles françaises dans les enregistrements sonores à contenu canadien. La question sur les « carburants » a été placée dans la catégorie des questions de référence documentaire étant donné qu'elle demande particulièrement, bien qu'indirectement, la recherche d'un texte de loi. Cette question a cependant été formulée intentionnellement afin de ne pas simplement demander « Puis-je avoir une copie de la Loi sur les carburants de remplacement? », mais elle demandait des données particulières sur les normes reliées aux carburants de remplacement. La formulation de cette question met donc à l'essai l'hypothèse que les « questions d'extraction de données sont plus difficiles à répondre que les questions de recherche documentaire » pour ce qui est d'une autre question – traitant de la Loi sur le soutien



7. La nature des questions de référence posées par les mandataires

7.1 Le degré relatif de difficulté des questions

Les sections précédentes de ce rapport traitent de l'ensemble des questions posées par les mandataires. Cette section se concentre sur les questions individuelles en vue de déterminer lesquelles ont été les plus faciles et les plus difficiles à répondre. Les caractéristiques individuelles de chaque question sont examinées en se penchant surtout sur la facilité relative de trouver les réponses dans les sources Web. La moyenne de temps consacré par le personnel bibliothécaire pour répondre à chaque question est comparée aux moyennes de temps consacrées par les préenquêteurs à trouver les réponses aux mêmes questions.

La figure 33 montre le pourcentage de réponses complètes et partiellement complètes pour chacune des 15 questions de référence. Quatre questions - « CRTC », « vér. gén. », « règlements » et « crime » - ont reçu des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion de 70 p. 100 ou plus. Katz caractérise trois de ces quatre questions dans le domaine de recherche documentaire. Neuf questions ont obtenu des réponses complètes et partiellement complètes dans 30 p. 100 ou plus des cas; six de ces neuf questions, soit « vér. gén. », « règlements », « crime », « Madeline », « pêches », et « réfugié » sont aussi des questions de recherche documentaire. Ces conclusions démontrent que les requêtes pour lesquelles il fallait rechercher des documents semblent plus faciles à répondre que les questions d'extraction de données, une conclusion résultant de l'étude de trois questions - « livre », « paroles » et « carburants » - qui ont réussi à obtenir des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion de 20 p. 100.

publications gouvernementales électroniques » à cause de « l'absence de fonds, la mort des programmes de formation et le manque de temps disponible pour obtenir et partager l'expertise dans le traitement des sources électroniques de renseignement ». Les conclusions de la présente étude confirment que le personnel bibliothécaire ne se sent pas à l'aise à utiliser des sources de renseignements gouvernementaux basés sur le Web. Les paragraphes précédents ont tenté de suggérer qu'il existe plusieurs raisons pour cet inconfort. Les sources du Web sont généralement moins utilisées que les sources imprimées; le personnel bibliothécaire consacre plus de temps à trouver des réponses sur le Web que dans les sources imprimées. Dans le même ordre d'idées, cette étude a aussi démontré que l'utilisation des sources Web se traduit par un meilleur taux d'efficacité de référence, mesuré par les réponses complètes et partiellement complètes.

Si le PSD décide de s'engager dans une mission de formation et d'éducation, il serait logique de mettre l'accent sur la fonctionnalité du Web. Il est néanmoins important que les ministères gouvernementaux réalisent que l'amélioration de « métadonnées », d'indexage et d'archivage en plus de meilleurs outils de recherche et d'accès à la matière rehaussé, facilitera considérablement la recherche de renseignements fédéraux basés sur le Web. De plus, le personnel bibliothécaire devrait posséder une connaissance détaillée de chaque direction des ministères gouvernementaux afin d'utiliser adéquatement et efficacement les sources gouvernementales sur le Web. En d'autres termes, ils devraient posséder une maîtrise de l'aspect du travail de référence sur les documents gouvernementaux. Lorsque le personnel peut facilement déterminer qu'une éventuelle question relève d'un domaine particulier du

gouvernement, selon sa connaissance de l'organigramme fédéral, il devient alors plus facile de déterminer le site approprié pour trouver les renseignements recherchés.

sites gouvernementaux, malgré que certains sites permettent le téléchargement « d'une seule copie du matériel dans un ordinateur personnel pour usage non commercial à la maison ».

Un bon nombre de problèmes techniques entourant les sites gouvernementaux peut aussi empêcher les bibliothécaires de se tourner vers les sources du Web. Par exemple, l'utilisation des tableaux et graphiques, en plus des logiciels privés et sous format PDF comme FOLIO cause des problèmes, surtout lorsque les sites de service à la clientèle comportent de multiples fonctionnalités. Les bibliothécaires peuvent aussi croire que les outils de recherche sont moins utiles, étant donné que certains ministères se servent toujours de HARVEST et que d'autres outils ne recherchent que les documents HTML et ne capturent pas les documents PDF. En plus, certains bibliothécaires, habitués aux outils sophistiqués de recherche des sites Web comprenant des caractéristiques comme la phrase précise, la proximité des mots, les restrictions sur la date et la base de données et les caractéristiques de troncature, peuvent trouver que les outils de recherche gouvernementale n'offrent pas ces possibilités.

Plusieurs documents ne contiennent pas les très importantes « métadonnées » malgré l'existence de normes gouvernementales élémentaires de publication sur Internet. Les politiques d'archivage ne sont toujours pas en place – le résultat est donc que certains documents disparaissent puis disparaissent. Cette circonstance est inquiétante pour les bibliothécaires formés dans l'intégrité et l'accessibilité fiable des renseignements. Un dernier problème est que certains sites Web et certaines de leurs adresses ne sont pas stables, provoquant la confusion dans les milieux bibliothéconomiques et un travail supplémentaire pour mettre à jour les signets électroniques.

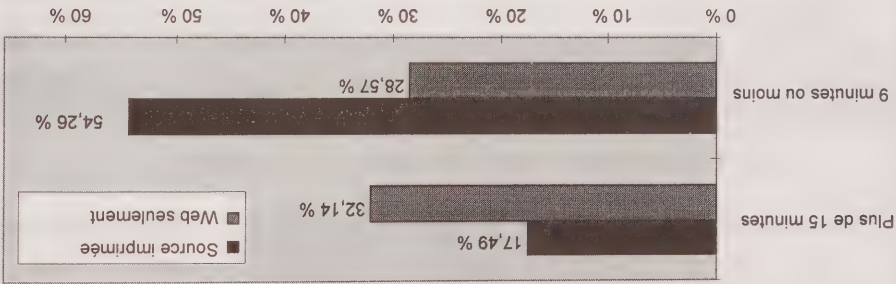
Dolan et Vaughan (1998) présentent la preuve que le personnel n'est pas bien préparé pour aider les clients à « accéder électroniquement et à leur fournir de façon compétente les

d'aptitudes et d'expertise que leurs collègues. Autrement dit, réussir à trouver des renseignements gouvernementaux sur Internet est relié aux connaissances de recherche sur Internet du personnel bibliothécaire. Il est intéressant de remarquer, dans le tableau 12, que la différence entre les ressources du Web et imprimées est moins évidente si on compare les bibliothèques de dépôt complet et elle est virtuellement inexistante dans les bibliothèques académiques de dépôt sélectif, étant donné que le personnel de ces bibliothèques possède un niveau d'expertise de spécialiste en consultant quotidiennement les deux médias et en répondant à un nombre important de questions gouvernementales. Le Web élargit certes la base des outils disponibles au personnel bibliothécaire; le personnel doit cependant savoir s'en servir en connaissance de cause.

Il existe d'autres sujets à aborder avant que le personnel bibliothécaire utilise pleinement et complètement les ressources du Web de façon naturelle. L'autorité d'Internet est une de ces principales préoccupations. Plusieurs ministères rédacteurs affirment que les versions imprimées de textes sont l'autorité en la matière. Par exemple, un site Web gouvernemental précise clairement que, « dans l'éventualité d'une divergence entre la version électronique et la publication imprimée, cette dernière sera considérée comme la version exacte ». Un autre site avertit que « l'auteur n'assume aucune responsabilité pour les erreurs ayant pu se glisser par mégarde ». Les bibliothécaires ajoutent que d'importants éléments comme des tableaux et des graphiques n'apparaissent pas sur les copies électroniques. Dans ces circonstances, il est logique de s'attendre à ce que certains bibliothécaires consultent les sources imprimées avant d'utiliser les sources du Web. L'autorité des sites Web demeure un problème sérieux dont il faut tenir compte. Les bibliothécaires sont aussi préoccupés par la question des restrictions d'utilisation des

produit des réponses complètes que dans un taux de 34,6 p. 100. Les sources Web ont donné des réponses complètes dans une proportion de 50 p. 100 bien qu'elles aient été consultées dans des situations de référence dans un taux de 28,57 p. 100 (n=16). Cette situation peut s'expliquer du fait que les ressources basées sur le Web sont plus efficaces que les sources imprimées pour répondre aux questions courtes. Les bibliothécaires manquent peut-être de formation et de connaissances de fond sur le genre de renseignements gouvernementaux disponibles sur le Web.

Figure 32 : Principales sources consultées selon le temps consacré à la source



Le fait que le personnel bibliothécaire consacre quinze minutes ou plus à répondre aux questions des clients et consulte deux fois plus les sources Web (32,14 p. 100) que les sources imprimées (17,49 p. 100) indique aussi que ce personnel a besoin d'une formation supplémentaire sur les sources Web. Cette circonstance indique peut-être qu'il n'est toujours pas très à l'aise avec les complexités des outils gouvernementaux basés sur le Web. Lorsque consultées pour quinze minutes ou plus, les sources du Web ont fourni des réponses complètes dans un taux de 44,4 p. 100 (n = 18) et les sources imprimées dans une proportion de 38,5 p. 100 (n = 39).

Ces phénomènes s'expliquent aussi du fait que le Web *qua* Web n'est pas un meilleur outil que la source imprimée, mais que les bibliothécaires exploitant le Web ont acquis plus

bien qu'elle demeure importante. Les sources Web ont fourni des réponses complètes et partiellement complètes dans un taux de 81 p. 100 pour les bibliothèques académiques de dépôt complet et les sources imprimées dans 70,8 p. 100 des cas. Dans les bibliothèques publiques de dépôt complet, les sources Web ont fourni des réponses complètes et partiellement complètes dans un taux de 75 p. 100 et les sources imprimées dans 67,7 p. 100 des cas. Bien que le World Wide Web soit une mine de renseignements toujours très jeune en cette fin de millénaire, cette étude offre une certaine preuve indiquant que les sources World Wide Web ont de plusieurs façons dépassé les sources imprimées comme moyen de recherche de réponses complètes et partiellement complètes pour les questions pertinentes aux documents gouvernementaux.

Tableau 12 : Genre de réponses reçues selon la source

Réponses complètes et partiellement complètes		
	Source Web seulement	Source imprimée seulement
Bibliothèque académique de dépôt complet	80,95 %	70,83 %
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	62,50 %	65,22 %
Bibliothèque publique de dépôt complet	75,00 %	67,74 %
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	84,21 %	52,89 %

Est-ce que les bibliothécaires sont bien formés dans l'utilisation du Web pour trouver les réponses aux questions de référence? La figure 32 jette un peu de lumière sur le sujet. Le

personnel bibliothécaire se sent beaucoup plus à l'aise pour consulter les sources imprimées que les sources Web afin de répondre aux questions exigeant neuf minutes ou moins. La différence est frappante : les sources imprimées ont été utilisées pour neuf minutes ou moins dans

54,26 p. 100 des cas (n=121) et les sources Web ont été utilisées pour neuf minutes ou moins

dans 28,57 p. 100 des cas, indiquant que le personnel bibliothécaire se sert plus des sources

imprimées lorsqu'il pense avoir une bonne idée de la localisation de l'information. Bien que les

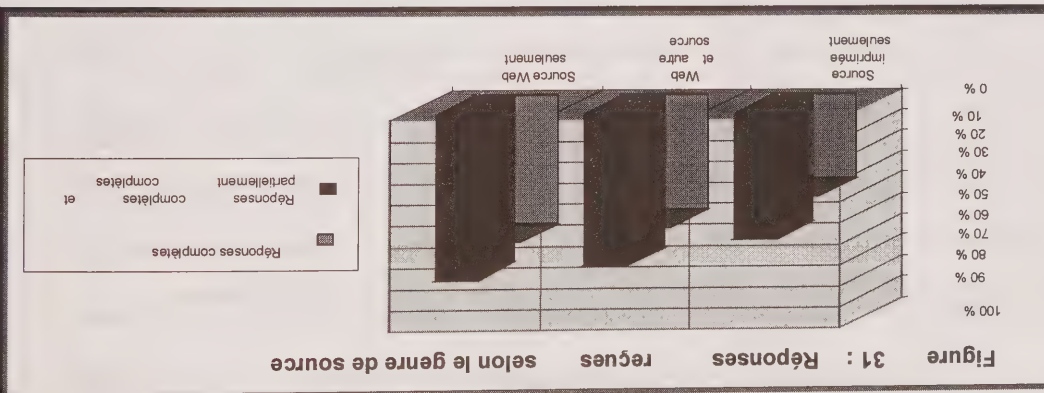
sources imprimées soient utilisées dans une proportion de 54,26 p. 100 (n=121), elles n'ont

bibliothèques académiques de dépôt complet et les bibliothèques publiques de dépôt complet, genre de réponses dans un taux de 52,9 p. 100. La différence est moins évidente dans les

complètes dans une proportion de 84,2 p. 100 tandis que les sources imprimées ont donné ce publiques de dépôt sélectif, les sources Web ont apporté des réponses complètes et partiellement sélectif et les bibliothèques académiques de dépôt complet. Par exemple, dans les bibliothèques Web et des sources imprimées sont plus prononcées dans les bibliothèques publiques de dépôt Tel qu'illustre dans le tableau 12, les différences dans les taux d'efficacité des sources

de renseignements gouvernementaux.

source, et les meilleurs résultats surviennent si le Web est le seul outil utilisé pour la recherche complètes, des résultats efficaces sont obtenus lorsque le Web est consulté en plus d'une autre imprimées sont les moins efficaces pour trouver les réponses complètes ou partiellement En résumé, la figure 31 montre un effet d'échelle dans les taux d'efficacité. Les sources



questions). Ces différences sont statistiquement significatives ($\chi^2=10,27$, $df=3$, $p<,05$).

60,1 p. 100 des cas lorsque les sources imprimées sont utilisées (134 des 223

alors que les réponses complètes et partiellement complètes combinées sont trouvées dans

proportion de 78,6 p. 100 (44 des 56 questions) lorsque seulement les sources Web sont utilisées

recherche détaillée s'impose. L'approche de Devlin peut être appréciable pour plusieurs questions de référence générale, mais son modèle de stratégie de recherche n'est peut-être pas approprié pour les questions sur les documents gouvernementaux. L'information gouvernementale retrouvée sur le Web est habituellement fiable étant donné qu'elle y est affichée par les ministères et organismes gouvernementaux. Benson (1995) suggère en plus que si on trouve une source Internet précédemment identifiée comme plausible, on devrait constamment l'utiliser comme une source d'information. Les documents du gouvernement canadien sont facilement disponibles sur des sites Web bien établis et stables. Les départements de référence des bibliothèques pourraient considérer l'adoption d'une politique de service stipulant que si une question est du domaine des documents gouvernementaux, son personnel devrait amorcer sa recherche en consultant d'abord les sources Web.

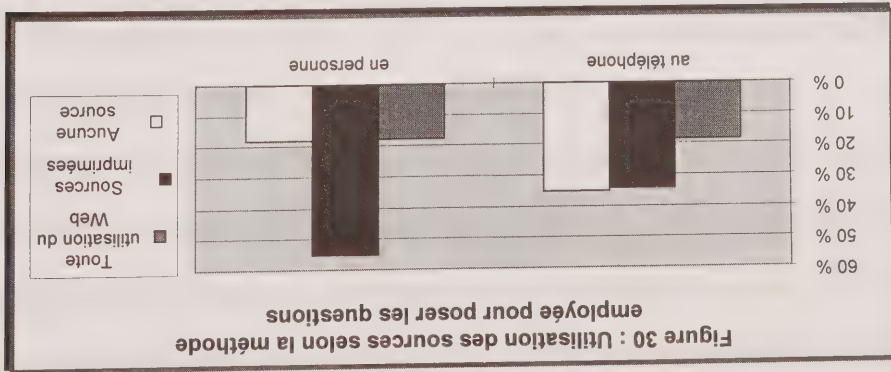
6.7 Taux d'efficacité et genres de sources

Il est évident que le personnel des bibliothèques de dépôt a une préférence marquée pour les sources imprimées sur les sources Web. Cette pratique est sans doute le résultat de vieilles habitudes, d'expérience et de conviction que les réponses complètes se trouvent plus facilement et plus rapidement dans des sources imprimées. Est-ce que ces deux croyances sont exactes?

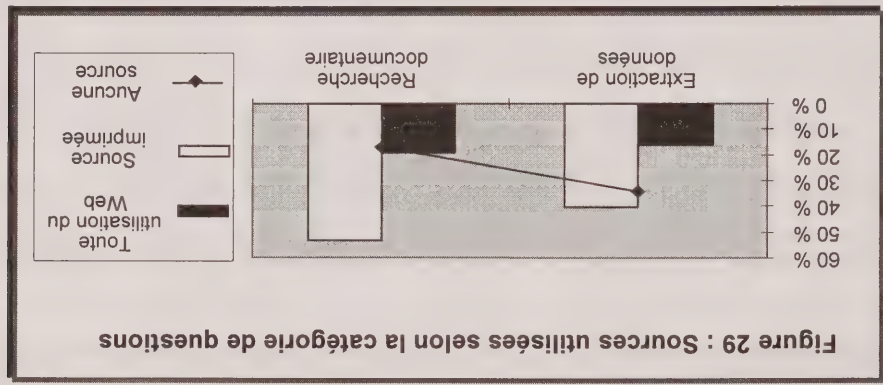
La figure 31 présente les réponses complètes et partiellement complètes selon le genre de source utilisée. Les réponses complètes sont un bon point de départ – peut-être la meilleure indication de la valeur des sources individuelles. Lorsque seulement les sources imprimées sont utilisées, les réponses complètes sont trouvées dans une proportion de 39,9 p. 100 (89 des 223 questions). Lorsque les sources Web sont utilisées, les réponses complètes sont trouvées dans une proportion de 60,7 p. 100 – un résultat approximativement 50 p. 100 plus efficace (34 des 56 questions). Les réponses complètes et partiellement complètes combinées sont trouvées dans une

Le fait que la technologie des télécommunications sans fil soit de plus en plus courante suggère que beaucoup plus de questions de référence puissent être posées au téléphone. En plus, les experts en démographie ont remarqué que la population sera de plus en plus âgée et donc moins mobile dans les prochaines décennies. Il existe aussi un nombre important de personnes éprouvant des handicaps physiques prolongés les empêchant de se déplacer. Les besoins de renseignements des personnes âgées et handicapées ne sont pas différents de ceux des membres de la population en général. Par conséquent, les bibliothèques de dépôt auraient intérêt à regarder attentivement les données présentées dans la figure 30 sur l'écart dans les proportions d'utilisation « d'aucune source » entre les questions posées au téléphone et en personne.

Le personnel bibliothécaire se tourne constamment vers les sources imprimées plutôt que les ressources basées sur le Web. Cette situation s'explique par une des raisons suivantes : certains bibliothécaires croient que les serveurs gouvernementaux sont trop lents, les outils gouvernementaux de recherche sont inefficaces, les renseignements recherchés se trouvent dans des dossiers Adobe Acrobat inaccessibles ou trop volumineux pour les imprimer, selon la philosophie avancée par Devlin (1997), Internet ne devrait être choisi comme source de renseignements que si aucune autre source ne peut ou n'a pu répondre à la question ou si une



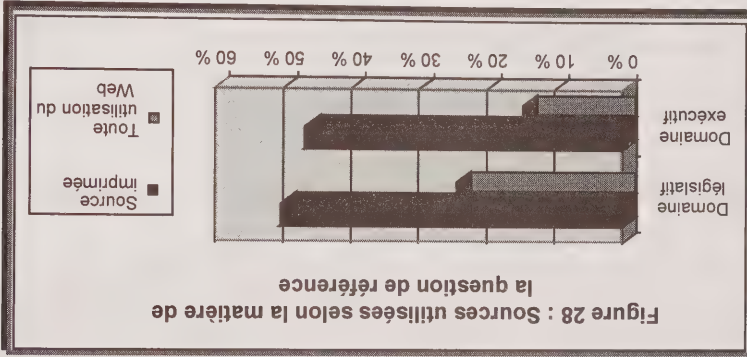
utilise le Web pour retrouver les renseignements gouvernementaux. Le personnel bibliothécaire est beaucoup plus confortable dans la récupération et la recherche électronique de documents qu'il ne l'est pour l'extraction de faits et statistiques isolés. Il n'est peut-être pas convaincu qu'une extraction de données fiable peut être associée à la nature souvent éphémère de la documentation basée sur le Web.



La figure 30 cherche à savoir s'il existe une relation entre l'utilisation de certains genres

de sources et la méthode employée pour poser la question. Les ressources basées sur le Web ont été utilisées dans des proportions presque équivalentes pour répondre aux questions posées au téléphone (18,5 p. 100) et en personne (17,5 p. 100). Les sources imprimées ont cependant été beaucoup plus utilisées pour les questions posées sur place (55,1 p. 100) que pour celles posées au téléphone (34,6 p. 100). Il est toutefois préoccupant de découvrir que le personnel n'a utilisé « aucune source » dans une proportion beaucoup plus élevée pour les questions posées au téléphone (35,2 p. 100) que pour celles posées sur place (18,2 p. 100).

sources du Web (comparativement aux sources imprimées) pour trouver les réponses à ces questions peut indiquer que le personnel des bibliothèques de dépôt connaît bien l'information volumineuse à caractère législatif disponible sur le site Web du gouvernement canadien. Ce même personnel ne semble pas vraiment connaître la gamme d'informations à caractère exécutif également disponible sur le Web, car il a beaucoup plus utilisé les sources imprimées que les sources du Web pour répondre à huit des neuf questions traitant du domaine exécutif. La figure 28 justifie ces observations. Pour le groupe de cinq questions du secteur législatif, le personnel bibliothécaire a consulté les sources du Web dans une proportion de 24,5 p. 100 alors que pour les dix questions du secteur exécutif, le même personnel n'a consulté les sources du Web que dans 14,7 p. 100 des cas. Les sources imprimées ont de loin été la source préférée pour les deux genres de questions; les sources imprimées ont en fait été utilisées deux fois plus que les sources du Web pour les questions des domaines législatif et exécutif.

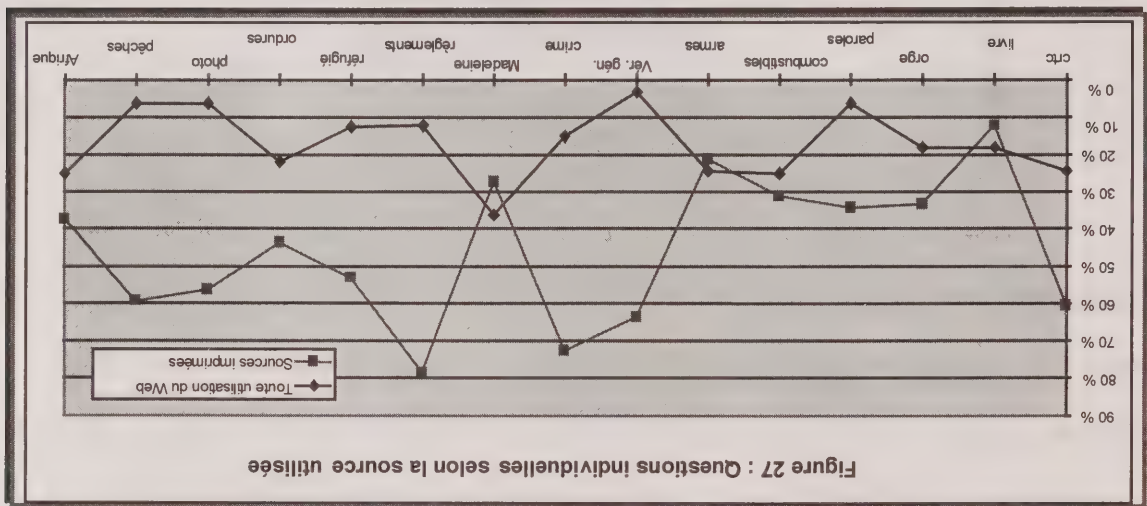


Un résultat similaire ressort lorsque les questions sont catégorisées comme extraction de données ou recherche documentaire. La figure 29 montre que les sources du Web ont été utilisées pour répondre aux questions de référence sur la recherche documentaire dans une proportion de 19,2 p. 100 et dans un taux de 16 p. 100 pour les questions d'extraction de données. La différence est encore minimale, mais elle suggère la manière dont le personnel bibliothécaire

L'utilisation des sources OPAC est de 21,4 p. 100 dans les régions de moins de 100 000 habitants. Les centres ayant une population de plus de 100 000 citoyens montrent une diminution importante de l'utilisation de sources OPAC avec un taux entre 4 p. 100 et 9,9 p. 100.

Est-ce que les sources du Web ont été plus populaires que les sources imprimées, selon le genre de questions? La figure 27 détermine les sources selon les questions individuelles. En général, il est évident que les sources imprimées ont été, pour la plupart des questions, beaucoup

plus populaires que les sources basées sur le Web.



Il est néanmoins possible de discerner une tendance. Il y a eu quatre questions pour

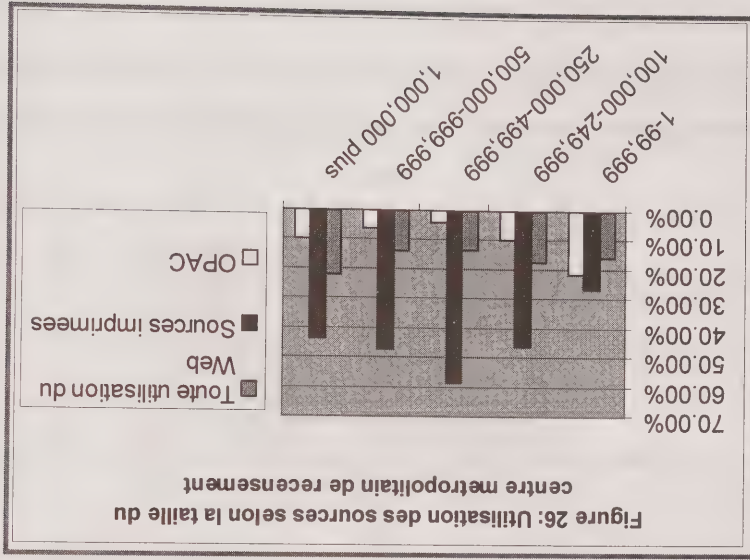
lesquelles le Web a été utilisé beaucoup plus que les sources imprimées ou pour lesquelles le

Web et les sources imprimées ont été consultés dans une proportion presque semblable : la

question du Hansard sur les Îles de la Madeleine; la question sur le rapport de la commission sur

la loi traitant des armes à feu; la question sur la *Loi sur les carburants de remplacement*; et la

question bibliographique sur le prix de vente d'un ouvrage publié par le gouvernement. Trois de ces quatre questions traitent de sujets du domaine législatif. L'utilisation relativement élevée des



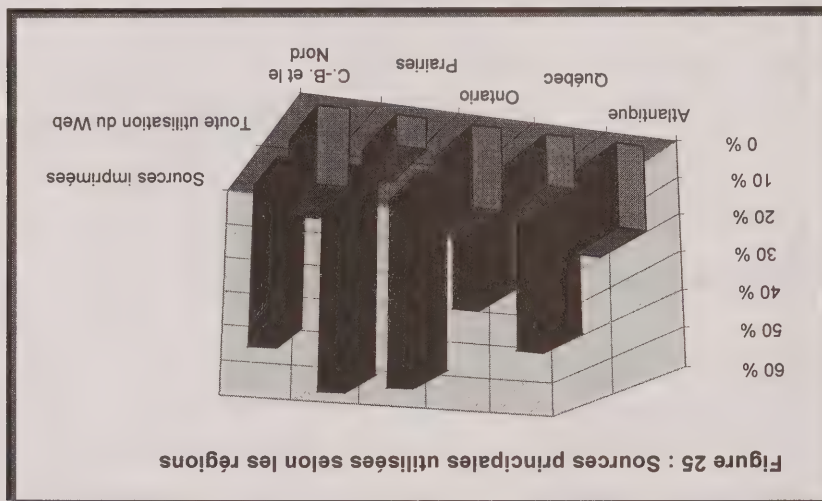
bibliothèques de dépôt des provinces des Prairies utilise les sources imprimées dans une proportion supérieure à celle de toutes les autres régions, soit 55,6 p. 100 (50 des 90 questions). Le personnel des bibliothèques de dépôt de l'Ontario montre un taux élevé pour l'utilisation du Web et des sources imprimées (53,3 p. 100) (88 des 165 questions).

Est-ce que le personnel des bibliothèques de dépôt situées dans les principaux centres métropolitains de recensement utilise plus les sources Web? La Figure 26 présente en effet une tendance dans cette direction ($\chi^2=29,63$, $df=16$, $p<,05$). Dans tous les centres de recensement de moins de un million d'habitants, l'utilisation des sources Web est d'environ 13-16 p. 100 alors que dans les centres métropolitains de plus d'un million de personnes, elle augmente à 22 p. 100. Les grands centres métropolitains jouissent souvent d'une technologie plus avancée et d'un accès plus vaste aux ressources financières importantes et indispensables pour mettre sur pied, élaborer et maintenir des centres perfectionnés de ressources d'information basées sur l'électronique.

munissent de raccourcements d'amplitude supérieurs, plus la consultation sur le Web pour répondre aux questions pertinentes aux documents gouvernementaux devrait augmenter.

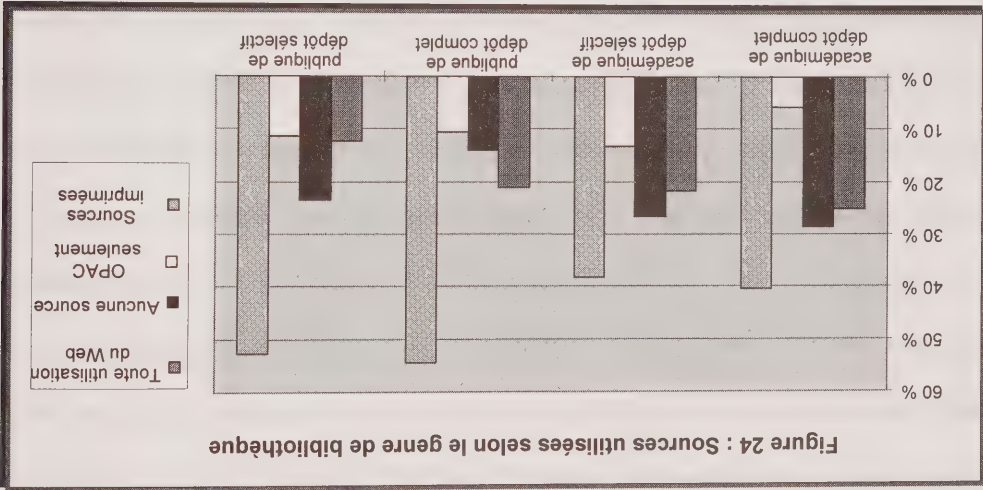
Y a-t-il une différence entre les genres de sources utilisées dans les différentes régions du Canada? La figure 25 résume les conclusions sur cette question. Le personnel des bibliothèques de dépôt de l'Ontario, des provinces de l'Atlantique et de la Colombie-Britannique utilise beaucoup plus le World Wide Web que celui du Québec et des provinces des Prairies

($\chi^2=49,75$, $df=16$, $p<,01$). Le personnel des bibliothèques de dépôt des provinces de l'Atlantique utilise le Web dans une proportion de 22,7 p. 100 (17 des 75 questions), celui de l'Ontario, 21,2 p. 100 (35 des 165 questions), de la Colombie-Britannique, 18,9 p. 100 (10 des 53 questions), du Québec, 13,3 p. 100 (14 des 105 questions) et des provinces des Prairies, 8,1 p. 100 (7 des 90 questions).



Toutes les régions du Canada, sauf les provinces de l'Atlantique, utilisent deux fois plus les sources imprimées que les sources basées sur le Web. Dans les provinces de l'Atlantique, les sources imprimées sont utilisées dans 41,3 p. 100 des cas (31 des 75 questions). Le personnel des

Dolan et Vaughan (1998) proposent une explication pour cette diminution de la consultation du matériel imprimé par le personnel des bibliothèques académiques ainsi que pour l'utilisation des sources basées sur le Web dans 20 p. 100 des cas; ils indiquent que les bibliothèques académiques semblent posséder des raccourcissements d'amplitude supérieurs pour Internet – une circonstance facilitant un accès rapide aux pages du Web. Étant donné que les bibliothèques de dépôt complet sont situées dans les grands centres métropolitains – des régions ayant généralement des infrastructures de télécommunications pouvant supporter des amplitudes élevées—they utilisent également les sources Web dans une proportion de 20 p. 100. Plus les genres de bibliothèques de dépôt, surtout les bibliothèques publiques de dépôt sélectif, se



varie entre 21,1 p. 100 et 25,2 p. 100 – des taux statistiquement indiscernables. Les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont cependant consulté les sources basées sur le Web dans une proportion beaucoup inférieure – seulement 12,2 p. 100 ($\chi^2 = 9,37, df=9, p<.05$). Le personnel des bibliothèques publiques de dépôt complet et de dépôt sélectif a consulté les sources imprimées dans environ 53 p. 100 des cas tandis que celui des bibliothèques académiques de dépôt complet et de dépôt sélectif les a utilisées dans une proportion de 40 p. 100.

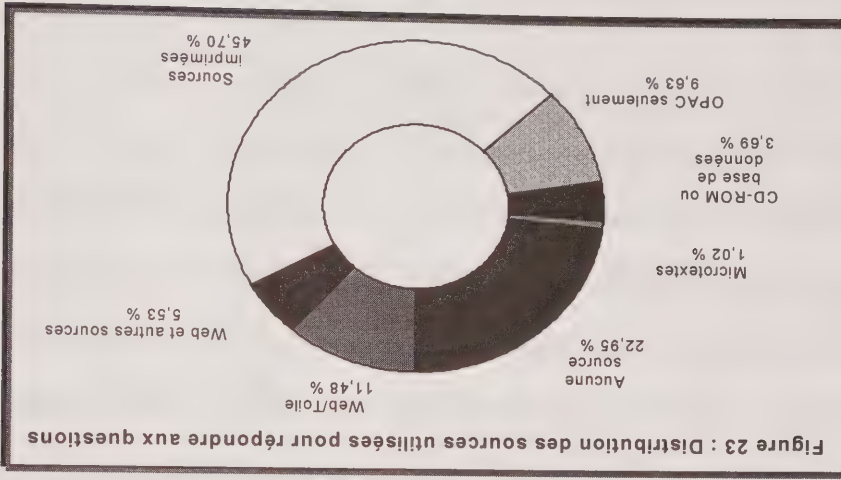
⁶ Le test du chi carré mentionné dans le présent paragraphe et les deux tests du chi carré présentés par la suite (les trois tests étant fondés sur divers types de sources) sont calculés à l'aide des cinq principaux types de sources utilisés par les bibliothèques de dépôt : imprimé; Web uniquement; Web agencé à une autre source; catalogue public en direct (OPAC); aucune source. Les totaux des rangés et ceux des colonnes s'élèvent ainsi à 465, au lieu de 488 (nombre total de questions). Les sources sous forme de CD-ROM (18) et celles sous forme de microtextes (5) n'ont pas été calculées en raison du critère de la taille des cellules.

Le matériel imprimé constitue certes la plus volumineuse source unique (45,7 p. 100) utilisée par le personnel des bibliothèques fédérales de dépôt (223 des 488 questions). Le World Wide Web a été utilisé dans 11,5 p. 100 des cas (56 questions) et la combinaison du Web et d'une autre source a servi dans 5,5 p. 100 des demandes (27 questions). L'utilisation du Web pour répondre, en entier ou en partie, aux questions de référence sur les documents gouvernementaux est d'environ 17 p. 100 (83 questions). Aucune source n'a été consultée dans 23 p. 100 des cas (112 questions) et, dans une autre 9,6 p. 100, la seule source utilisée a été le catalogue public en direct (OPAC) de la bibliothèque (47 questions). Les CD-ROM ou les bases de données ont été utilisées dans une proportion de 3,7 p. 100 (18 questions) alors que les microtextes ont été consultés dans un taux légèrement supérieur à 1 p. 100 (5 questions).

Que peut-on ajouter sur les situations dans lesquelles « aucune source » n'a été utilisée? Des 12 questions pour lesquelles aucune source n'a été consultée, 55 ont été posées en personne et 57 par téléphone – à part presque égale. Est-ce que les bibliothèques de dépôt montrent une différence dans leur omission de consulter une source? Le personnel des bibliothèques publiques de dépôt sélectionnait-il pas consulté de source dans 48,2 p. 100 des cas, celui des bibliothèques académiques de dépôt complet (30,4 p. 100), les employés des bibliothèques académiques de dépôt sélectif (14,3 p. 100) et ceux des bibliothèques publiques de dépôt complet (7,1 p. 100). La figure 24 présente certaines légères variations dans les sources consultées selon le genre de bibliothèque de dépôt. L'utilisation du Web dans les bibliothèques académiques de dépôt complet et de dépôt sélectif ainsi que dans les bibliothèques publiques de dépôt complet

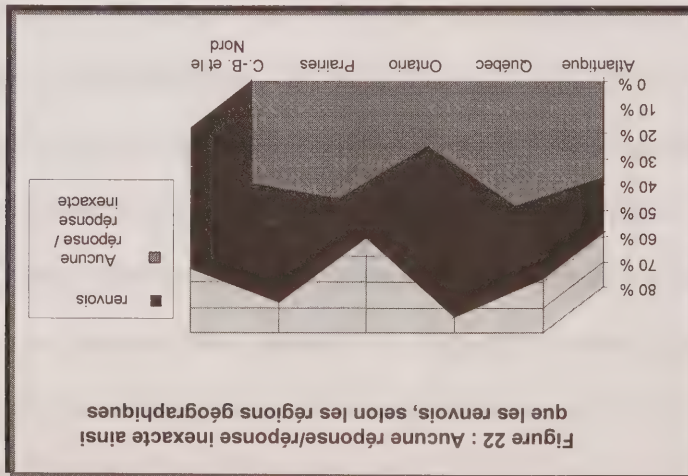
6.6 Sources utilisées pour répondre aux questions

Le genre de sources utilisées par le personnel bibliothécaire pour répondre aux questions de référence sur les documents gouvernementaux est un des aspects importants examiné par cette étude. Tel que mentionné précédemment, les 15 différentes questions posées par les mandataires peuvent être répondues à l'aide de ressources Web basées sur Internet. Dolan et Vaughan (1998) indiquent que 89 p. 100 des bibliothèques de dépôt avaient accès à Internet à la fin de 1996 et que des 11 p. 100 n'y ayant pas accès à la fin de décembre 1996, environ 70 p. 100 avaient l'intention d'y adhérer avant la fin de 1997. À la conclusion de la présente étude (décembre 1997), il était raisonnable de s'attendre à ce que 96 p. 100 des bibliothèques fédérales de dépôt aient accès à Internet. Dolan et Vaughan (1998) ajoutent que les bibliothèques de dépôt utilisent beaucoup plus les sources imprimées que les sources électroniques. La présente étude a donc voulu déterminer l'étendue de l'utilisation, par le personnel bibliothécaire, de divers genres de sources pour répondre aux questions des clients. La figure 23 présente un résumé de cette utilisation de sources par le personnel bibliothécaire.



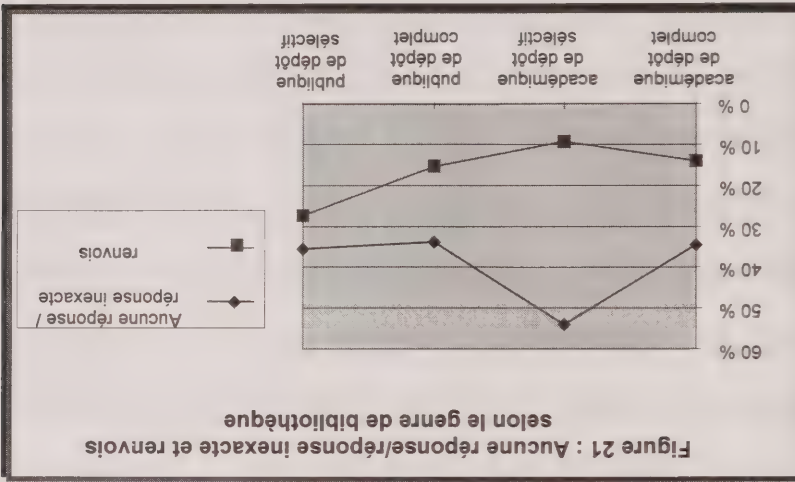
recherchée?

avec les renvois ou abandonnent-ils? Utilisent-ils d'autres sources pour trouver l'information des renvois sur les clients. Est-ce que les clients se découragent? Se frustrant? Vont-ils de l'avant administratives. Il faudra encore plus d'études pour déterminer l'effet de ce genre de réponse et référence hautement qualifiées du bureau de renseignements vers des tâches exclusivement surtout comme matériel de gestion – une circonstance pouvant déplacer des bibliothécaires de plus, Harris et Marshall remarquent que les directeurs de bibliothèque voient les bibliothécaires gouvernementaux, il peut se produire une certaine déqualification du travail de référence. En spécialisées nécessaires pour répondre à des questions pertinentes aux documents donné que les auxiliaires ne possèdent peut-être pas les connaissances de fond et les aptitudes budgétaires ont aidé à augmenter l'utilisation d'auxiliaires dans des fonctions de référence. Étant bibliothèques canadiennes, que les obligations de restructuration causées par les restrictions explication à cette situation. Ils prouvent, suite à des entrevues avec des directeurs de par cette étude sont inquiétants. L'étude de Harris et Marshall (1998) peut apporter une Les niveaux relativement élevés de non-réponse/réponse inexacte et de renvois révélés



réponse dans un taux beaucoup plus élevé de 53,9 p. 100. Le personnel des bibliothèques académiques de dépôt complet, des bibliothèques académiques de dépôt sélectif et des bibliothèques publiques de dépôt complet a référé des clients dans une proportion variant entre 9 p. 100 et 15 p. 100, tandis que celui des bibliothèques publiques de dépôt sélectif a référé presque 30 p. 100 des mandataires. Il n'est pas surprenant de remarquer que le personnel des bibliothèques possédant des collections complètes de documents gouvernementaux était moins sujet à ne pas donner de réponse, à fournir des réponses inexactes ou à référer leurs clients. La figure 22 montre clairement les renvois ainsi que les situations de non-réponse/réponse inexacte selon la région géographique. Le personnel des bibliothèques de dépôt de l'Ontario n'a fourni ce genre de réponse que dans un taux de 25,4 p. 100 (42 des 165 questions) et n'a référé que 17 p. 100 de ses clients (28 des 165 questions), nettement le meilleur taux de réussite au Canada. Le personnel des bibliothèques de dépôt des provinces de l'Atlantique n'a pas répondu ou a fourni une réponse inexacte dans 37,3 p. 100 des cas (28 des 75 questions) et a référé 21,3 p. 100 de ses clients. Les pourcentages de la Colombie-Britannique ressemblent à ceux des provinces de l'Atlantique, soit 39,6 p. 100 pour aucune réponse ou une réponse inexacte (21 des 53 questions) et 15,9 p. 100 pour les renvois (8 des 53 questions). Les provinces des Prairies et le Québec ont répondu de cette façon dans des taux respectifs de 45,6 p. 100 (41 des 90 questions) et 48,6 p. 100 (51 des 105 questions) et ont référé respectivement 22,2 p. 100 (20 des 90 questions) et 24,8 p. 100 des mandataires (26 des 105 questions).

Le personnel des bibliothèques académiques de dépôt complet, des bibliothèques publiques de dépôt complet et des bibliothèques publiques de dépôt sélectif n'a fourni aucune réponse ou une réponse inexacte dans environ les mêmes proportions (entre 34 p. 100 et 36 p. 100). Le personnel des bibliothèques académiques de dépôt sélectif a donné ce genre de



renvois et des non-réponses/réponses inexactes.

La figure 21 démontre l'influence du genre de bibliothèque de dépôt sur le taux des

celles du domaine législatif, 34,2 p. 100 du temps (13 des 38 questions).

domaine exécutif (25 des 38 questions) ont le plus souvent reçu cette réponse (65,8 p. 100) et bibliothèques publiques de dépôt complet (5 des 38 questions) (13,2 p. 100). Les questions du (47,4 p. 100); bibliothèques académiques de dépôt complet (8 des 38 questions) (21,1 p. 100); une réponse inexacte » : bibliothèques publiques de dépôt sélectif (18 des 38 questions)

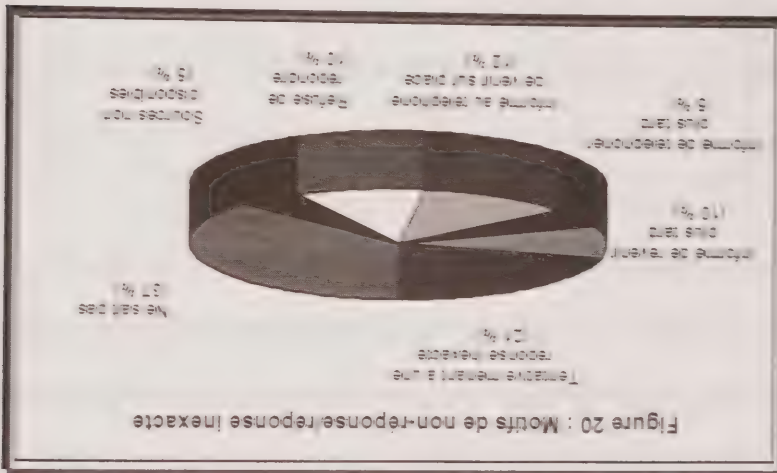
Le personnel bibliothécaire a répondu comme suit dans la catégorie « tentative menant à

31,3 p. 100 du temps (21 des 67 questions).

souvent reçu cette réponse (46 des 67 questions) (68,7 p. 100) et celles du domaine législatif,

Le personnel bibliothécaire a répondu comme suit dans la catégorie « ne sait pas » :

bibliothèques publiques de dépôt sélectif (5,2 des 67 questions) (52,2 p. 100), bibliothèques académiques de dépôt complet (1,4 des 67 questions) (21,9 p. 100), bibliothèques publiques de dépôt complet (6 des 67 questions) (9 p. 100). Les questions du domaine exécutif ont le plus



référence compliquée.

ressources les plus appropriées, ou à collaborer avec le personnel lors d'une entrevue de politiques encourageant les utilisateurs à se rendre sur les lieux et à décider d'eux-mêmes des moments plus propices (49 des 183 questions). Il se peut que les bibliothèques adoptent des informés les mandataires de se présenter sur place, de téléphoner plus tard ou de revenir à une ressource gouvernementale. Le personnel bibliothécaire a, dans 27 p. 100 des cas de cette nature, bibliothèques adoptent peut-être une politique particulière de renvois rapides vers une personne de requête téléphonique où le client ne peut voir la sélection de ressources disponibles, certaines téléphone ou aux individus perçus comme n'étant pas des clients principaux. Dans les situations politique de la bibliothèque interdit à son personnel de fournir un certain genre de service au

Les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont effectué 65,3 p. 100 des renvois vers les ministères gouvernementaux. Cette situation n'est pas surprenante étant donné que plusieurs bibliothèques publiques de dépôt sélectif ne gardent pas une vaste collection de documents gouvernementaux. Il est intéressant de remarquer que les bibliothèques académiques de dépôt complet et les bibliothèques publiques de dépôt complet ont référé leurs clients à des ministères gouvernementaux dans un taux de 16,3 p. 100 en dépit du fait qu'elles possèdent une vaste gamme de publications officielles. Les bibliothèques publiques de dépôt sélectif et les bibliothèques académiques de dépôt sélectif ont été responsables de 71,4 p. 100 des renvois vers les bibliothèques non gouvernementales. Cette situation est encore une fois très compréhensible, étant donné la nature incomplète des collections des bibliothèques de dépôt sélectif. Les bibliothèques académiques de dépôt complet ont aussi orienté les mandataires vers d'autres bibliothèques non gouvernementales dans une proportion de 28,6 p. 100. Les renvois s'expliquent peut-être par le désir de fournir aux clients l'information la plus à jour, ou le personnel n'est peut-être pas familier avec les ressources maintenues par leur propre bibliothèque.

Les situations de non-réponse/réponse inexacte se sont présentées à 183 reprises, soit un taux d'environ 38 p. 100. Tel qu'illustré dans la figure 20, ce genre de réponse s'explique le plus souvent du fait que le personnel bibliothécaire ne savait tout simplement pas comment trouver l'information demandée. Cette situation s'est produite pour 37 p. 100 des questions n'ayant amené aucune réponse ou une réponse inexacte (67 des 183 questions). Dans 21 p. 100 des cas, le personnel bibliothécaire a malheureusement fourni une réponse inexacte (38 des 183 questions). Le personnel bibliothécaire a refusé de répondre à dix pour cent des questions des mandataires (18 des 183 questions) – une circonstance pouvant évidemment indiquer que la

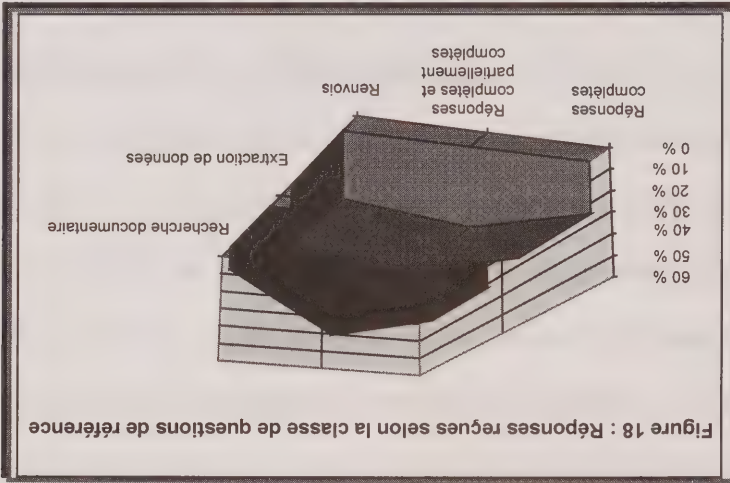
6.5 Renvois et absence de réponse/réponses inexactes

Les sections précédentes ont surtout traité d'une étude sur les divers taux de réponses complètes et partiellement complètes dans différentes catégories. Dans cette section, nous regardons de plus près les motifs d'absence de réponse/réponses inexactes en plus des genres de renvois conseillés par le personnel bibliothécaire. Nous présentons aussi des données comparatives sur ces questions référées et les questions n'amenant pas de réponse ou des réponses inexactes.

Au total, 98 questions (20,1 p. 100) ont été référées à diverses institutions gouvernementales et non gouvernementales. Tel qu'illustré par la figure 19, une bonne moitié des renvois (49) ont été orientés vers les ministères gouvernementaux. Un autre 7 p. 100 ont été dirigés vers les bibliothèques gouvernementales ou législatives (7). Les mandataires ont été référés à des bibliothèques non gouvernementales, surtout universitaires, dans une proportion de 29 p. 100 (28). De plus, ils ont été référés 14 p. 100 du temps à des organismes ou établissements externes non gouvernementaux qui n'étaient pas des bibliothèques (14).



Katz (1996) définit les questions d'extraction de données comme celles utilisées par les individus pour poser « des questions particulières et s'attendre à des réponses sous forme de données ». Les demandes de recherche documentaire sont celles utilisées par les clients « voulant de l'information et non seulement de simples réponses », et cette information est « normalement sous forme de document » (p. 18). La figure 18 examine si les bibliothèques de dépôt fournissent en groupes un plus grand nombre de réponses complètes et partiellement complètes aux questions d'extraction de données qu'aux demandes de recherche documentaire.



Les réponses complètes ont été fournies pour les questions de référence documentaire (93 des 293 questions) dans une proportion plus élevée (31,7 p. 100) que pour les questions d'extraction de données (50 des 195 questions) (25,6 p. 100). Lorsque ces réponses sont combinées, le taux pour les demandes de recherche documentaire est de 45,4 p. 100 (133 des 293 questions) et celui d'extraction de données est de 37,9 p. 100 (74 des 195 questions). Les questions d'extraction de données (61 des 195 questions) (31,3 p. 100) sont deux fois plus référées que les questions de recherche documentaire (37 des 293 questions) (12,6 p. 100). Les différences sont statistiquement significatives ($\chi^2=25,86$, $df=3$, $p<,01$).

Tableau 11 : Comparaison entre les questions de nature législative et exécutive

Réponses complètes et partiellement complètes		
Législatives		
Bibliothèque académique de dépôt complet	35/75 (46,67 %)	30/52 (57,69 %)
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	15/40 (37,50 %)	9/25 (36,00 %)
Bibliothèque publique de dépôt complet	16/38 (42,11 %)	14/21 (66,67 %)
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	62/171 (36,26 %)	26/66 (39,39 %)

Considérant que les bibliothèques de dépôt sélectif répondent de façon complète et

partiellement complète aux questions législatives et exécutives dans une proportion presque

semblable, la différence entre ces deux genres de questions ressort le plus dans les bibliothèques

publiques de dépôt complet et les bibliothèques académiques de dépôt complet. Les

bibliothèques de dépôt complet répondent de façon complète et partiellement complète aux

questions du domaine législatif dans une proportion de 10 p. 100 à 25 p. 100 supérieure aux

questions de nature exécutive. Cette situation s'explique du fait que les questions législatives

sont plus homogènes que les questions exécutives. Bien que la matière soit aussi vaste pour les

deux genres de questions, les sources de réponses sont plus limitées pour les questions de nature

législative. Par exemple, lorsqu'un bibliothécaire trouve un statut, un projet de loi ou un

commentaire dans le Hansard, il sera porté à chercher la réponse à toute question ultérieure

traitant des statuts, projets de loi ou débats dans la même source. Il faut aussi remarquer que les

questions comprennent souvent des références évidentes à des sources appropriées, p. ex., « Où

puis-je trouver un projet de loi sur le sujet X? ». Les questions du domaine exécutif sont au

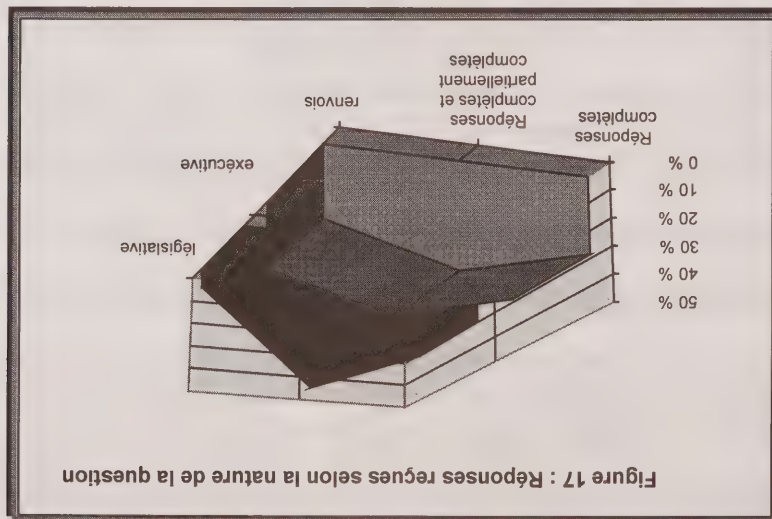
contraire hétérogènes à l'égard de la matière traitée mais aussi des sources possibles.

La présente étude a aussi cherché à savoir si la différence entre les recherches

bibliothécaires sur les questions d'extraction de données et de recherche documentaire étaient

apparentées aux questions de référence gouvernementale. Comme mentionné précédemment,

statistiquement significative plus élevée pour les questions de nature législative que pour celles de nature exécutive ($\chi^2=24,92, df=3, p<,01$).



Bien que les questions législatives aient été répondues de façon complète et partiellement complète dans une proportion de 48,2 p. 100 (79 des 164 questions), les questions relevant du domaine exécutif ont été répondues de façon complète et partiellement complète dans une proportion de 39,5 p. 100 (128 des 324 questions). En plus, les questions du domaine législatif ont été moins souvent référées que les questions de nature exécutive. Bien que les questions exécutives aient été référées dans un taux de 26,2 p. 100 (85 des 324 questions), les questions de nature législative ne l'ont été que dans une proportion de 7,9 p. 100 (13 des 164 questions). Ces conclusions sont confirmées par une analyse des divers genres de bibliothèques de dépôt et leur capacité à fournir des réponses complètes et partiellement complètes aux questions de nature législative ou exécutive, comme le montre le tableau 11.

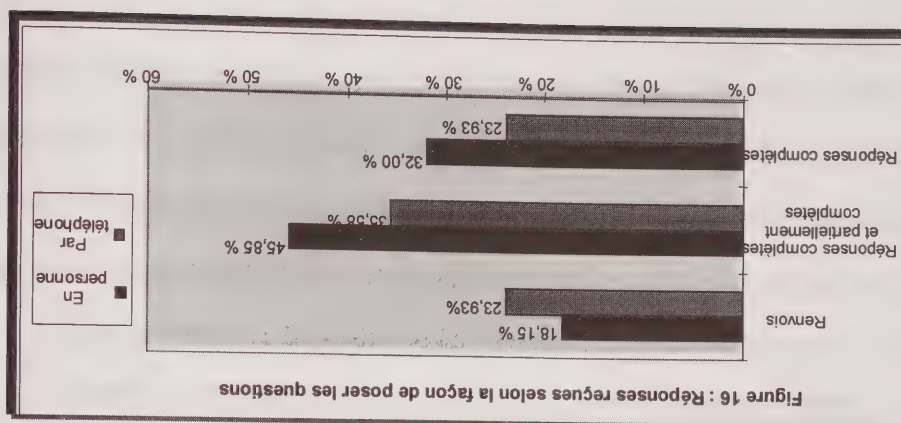
bibliothèque de dépôt.

Les questions posées au téléphone ont été bien moins répondues que celle posées en personne dans les bibliothèques de dépôt complet. La plus grande différence – plus de 20 p. 100 – se retrouve dans les bibliothèques publiques de dépôt complet; la différence est d'un peu plus de 17 p. 100 dans les bibliothèques académiques de dépôt complet. Les bibliothèques de dépôt sélectif semblent, par contre, donner un taux égal ou presque égal de réponses complètes et partiellement complètes au téléphone ou en personne. La circonstance précédente est d'autant plus surprenante compte tenu des données retrouvées dans le tableau 10, qui montrent des différences de temps consacré aux clients selon la façon de poser les questions et le genre de

Réponses complètes et partiellement complètes		
En personne	Au téléphone	Bibliothèque académique de dépôt complet
		46/80 (57,50 %)
		19/47 (40,42 %)
		6/17 (35,29 %)
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	Bibliothèque publique de dépôt complet	Bibliothèque publique de dépôt sélectif
		62/157 (39,49 %)
		23/40 (57,50 %)
		7/19 (36,84 %)
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	Bibliothèque publique de dépôt complet	Bibliothèque publique de dépôt sélectif
		18/48 (37,50 %)
		23/40 (57,50 %)
		7/19 (36,84 %)

Tableau 9 : Réponses obtenues selon la façon de poser les questions et le genre de bibliothèque de dépôt

La figure 16 montre l'effet causé par la façon de poser les questions sur le genre de réponse reçue. Beaucoup plus de réponses complètes et partiellement complètes ont été obtenues en personne que par téléphone. Les questions posées sur place (149 des 325 questions) ont généré environ 10 p. 100 plus de réponses complètes et partiellement complètes que celles posées au téléphone (58 des 163 questions). Par ailleurs, plus de renvois ont été donnés au téléphone qu'en personne. Ces résultats sont statistiquement significatifs ($\chi^2=4,68$, $df=1$, $p<,05$). Comme le montre le tableau 9, les conclusions de la figure 16 sont de même lorsque les résultats sont divisés par genre de bibliothèque de dépôt.



référence sur les documents gouvernementaux.

Les mandataires ont posé 163 questions par téléphone et 325 en personne à une section de

6.4 Variations dans le niveau de service selon les variables des questions

bibliothèques publiques.

complètes ont chuté à 19,1 p. 100 pour les bibliothèques académiques et à 17,9 p. 100 pour les quatre minutes pour répondre à leur question, les taux de réponses complètes et partiellement bibliothécaire ne semblait pas occupé, selon les mandataires, et qu'il n'a consacré que une à conclusion troublante ressort de l'analyse plus approfondie des données; lorsque le personnel complètes et partiellement complètes si on lui donne assez de temps et de possibilité. Une Les résultats suggèrent que le personnel bibliothécaire peut donner plus de réponses

réponse complète ou partiellement complète.

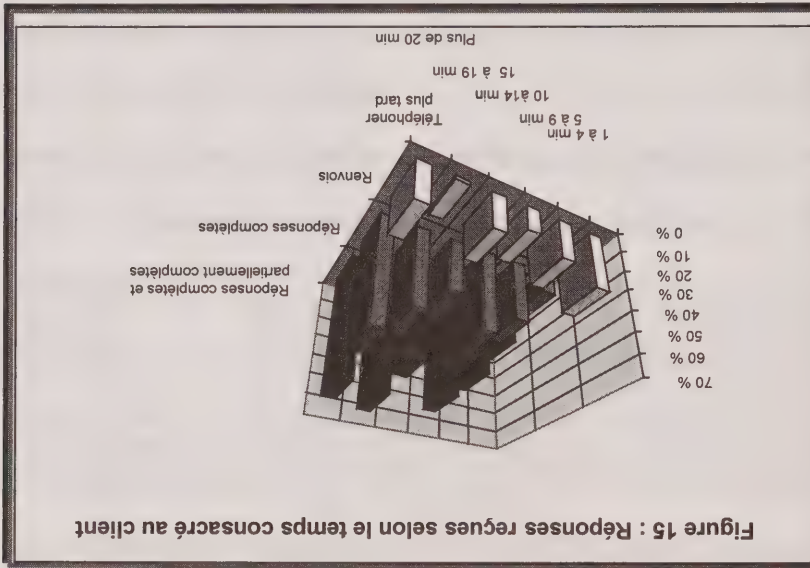
bibliothécaire passe de temps avec un client, meilleures sont les chances de fournir au client une bibliothécaire a consacré plus de vingt minutes à aider un client. En somme, plus le

complètes a été de 62,5 p. 100 (25 des 40 questions) – environ le même que lorsque le

pression, trouver la réponse à une question, le taux de réponses complètes et partiellement

situations où les bibliothécaires ont demandé de rappeler plus tard afin de pouvoir, sans trop de

La tendance contraire a été observée avec les renvois. Le taux de renvois a été de 29,4 p. 100 dans les cas où quatre minutes ou moins ont été consacrées au client (47 des 160 questions), mais le taux de renvoi est cependant descendu à 11,2 p. 100 lorsque le personnel a passé plus de dix minutes avec le client (19 des 169 questions), et dans un taux très bas de 2,2 p. 100 lorsque vingt minutes ont été dévouées à une question (1 des 46 questions). Dans les



complètes augmente de façon significative. Par exemple, consacrer cinq à neuf minutes à un client a produit des réponses complètes dans un taux de 31,9 p. 100 (38 des 119 questions), et des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion de 43,7 p. 100 (52 des 119 questions). Lorsque l'employé de la bibliothèque a passé plus de dix minutes avec un client, le taux de réponses complètes et partiellement complètes a monté à 56,8 p. 100 (96 des 169 questions). En plus, si le personnel bibliothécaire a consacré plus de vingt minutes à une question de référence, le taux de réponses complètes et partiellement complètes a augmenté jusqu'à 65,2 p. 100 (30 des 46 questions).

Il est évident que dans un bon nombre de situations (33 p. 100), le personnel

bibliothécaire a consacré de une à quatre minutes à chaque client (160 questions). Les employés ont en fait passé moins de neuf minutes avec un client dans 58 p. 100 des cas (160 questions +

119 questions). Pourtant, dans un nombre important de situations (34 p. 100), le personnel

bibliothécaire a accordé plus de dix minutes à chaque client (169 questions) et, dans 18 p. 100 des cas, ils ont consacré plus de quinze minutes afin de trouver une réponse satisfaisante à une question de référence (87 questions). En fait, les données recueillies montrent que certains

bibliothécaires ont passé environ une heure à aider les mandataires.

Un autre point intéressant est le rapport entre le temps consacré avec le client pour

trouver des réponses complètes ou partiellement complètes. La figure 15 résume ces conclusions. Les différences dans les genres de réponses reçues sont statistiquement significatives

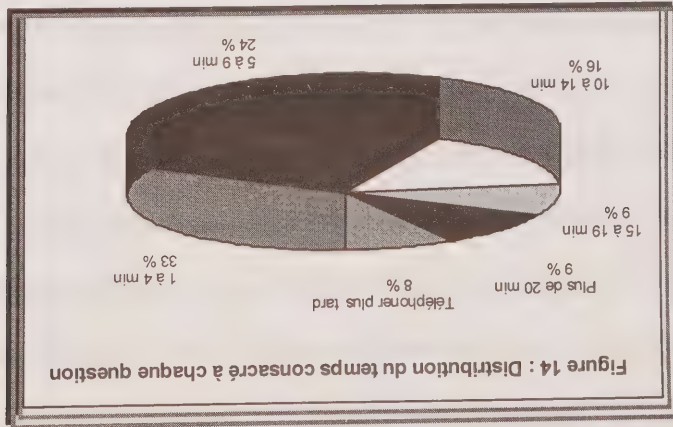
($\chi^2=70,29$, $df=15$, $p < ,01$). Des réponses complètes ont été reçues du personnel bibliothécaire

dans 11,25 p. 100 des situations dans lesquelles le personnel avait consacré de une à quatre

minutes à un client (18 des 160 questions), alors que des réponses complètes et partiellement

complètes ont été reçues dans une proportion de 21,25 p. 100 (34 des 160 questions). Plus le

temps passé avec un client augmente, plus le nombre de réponses complètes et partiellement



façon significative dans les bibliothèques académiques de dépôt sélectif lorsque le niveau d'achalandage augmentait, bien que le petit échantillon de réponses des bibliothèques de dépôt complet (n=23 en période de achalandée; n=29 en période de achalandée).

D'une perspective générale, le niveau d'achalandage ne semble pas déterminer si le client reçoit une réponse complète ou partiellement complète. Cette situation peut être expliquée du fait que le personnel de la plupart des bibliothèques essaie d'accorder à chaque question de référence un niveau convenable d'attention peu importe la longueur des files d'attente ou les sonneries des lignes téléphoniques. Après tout, la question est tout aussi importante pour le client, peu importe le nombre de clients présents dans la bibliothèque. Bien que le personnel bibliothécaire ayant vécu un important achalandage au bureau de référence ait atteint des taux de réussite élevés pour les réponses complètes et partiellement complètes, on s'attendrait à ce que d'autres employés peu occupés aient consacré plus de temps avec les clients, compte tenu des conclusions discutées dans les paragraphes suivants.

Les mandataires ont enregistré de façon précise la période de temps consacrée par le personnel bibliothécaire à répondre à leurs questions, en regroupant les minutes dans les catégories suivantes : 1 à 4 minutes; 5 à 9 minutes; 10 à 14 minutes; 15 à 19 minutes; et plus de 20 minutes. La figure 14 présente une image globale du temps consacré à répondre aux questions des mandataires.

légères variations n'ont pas de signification statistique ($\chi^2=5,34$, $df=6$). La même tendance est évidente pour l'absence ou l'inexactitude des réponses alors que peu importe l'achalandage, ce genre de réponses apparaît dans 37 p. 100 des cas. Lorsque le bureau de renseignement devient « très achalandé », le niveau de service diminue alors de façon significative; les réponses complètes ne sont enregistrées que dans 14,3 p. 100 du temps en période très achalandée, une baisse d'environ 15 p. 100 des taux de réussite des autres périodes d'achalandage. Le taux de 15 p. 100 reste le même si les réponses complètes et partiellement complètes sont combinées. Le taux de non-réponse/de réponses inexacts demeure cependant environ le même peu importe le niveau d'achalandage. Un autre point intéressant est que, bien que les taux de renvois soient

environ les mêmes peu importe le niveau d'achalandage, ils bondissent à 33,3 p. 100 pendant les périodes très achalandées.

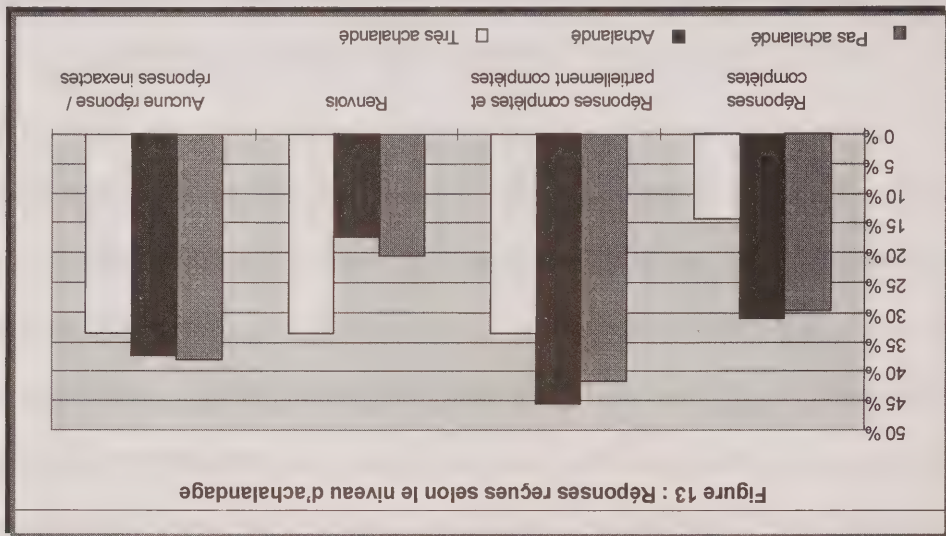
Le tableau 8 montre les résultats obtenus lorsque les réponses complètes et partiellement complètes sont analysées en profondeur selon le genre de bibliothèque de dépôt et le niveau d'achalandage.

Tableau 8 : Conséquence de l'achalandage sur le genre de réponse

Réponses complètes et partiellement complètes		
Pas achalandée	Achalandée	
Bibliothèque académique de dépôt complet	48/92 (52,17 %)	16/32 (50,00 %)
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	21/51 (41,18 %)	3/14 (21,40 %)
Bibliothèque publique de dépôt complet	8/23 (34,78 %)	18/29 (62,10 %)
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	57/156 (36,54 %)	29/70 (41,40 %)

Peu importe le niveau d'achalandage, le personnel des bibliothèques académiques de dépôt complet a fourni des réponses complètes et partiellement complètes dans la même proportion de 50 p. 100 et les bibliothèques publiques de dépôt sélectif dans un taux variant entre 36 p. 100 et 41 p. 100 (tableau 8). La qualité du service de référence a cependant diminué de

tout aachalandé au moment de poser chaque question selon des « indicateurs comme le nombre de personnes attendant en ligne pour un service ou si le personnel bibliothécaire répondait aux questions par téléphone ou effectuait d'autres tâches ». Au total, les mandataires se sont présentés aux bureaux de référence dans des périodes aachalandées dans un taux de 29,7 p. 100 (145 questions), dans des périodes non aachalandées dans un taux de 65,9 p. 100 (322 questions) et dans des périodes très aachalandées dans un taux de 4,3 p. 100 (21 questions). La figure 13 résume ces conclusions.



La figure 13 illustre nettement que, peu importe l'aachalandage, les bureaux de référence des bibliothèques de dépôt ont fourni le même niveau de service, mesuré selon que les réponses étaient complètes, partiellement complètes, absentes ou inexécutes. Par exemple, le taux de réponses complètes dans les périodes peu aachalandées a été de 29,5 p. 100 (95 des 322 questions) et de 31 p. 100 dans les périodes aachalandées (45 des 145 questions); le taux de réponses complètes et partiellement complètes a été de 45,5 p. 100 dans les périodes aachalandées (66 des 145 questions) et de 41,6 p. 100 dans les périodes peu aachalandées (134 des 322 questions). Ces

dépôt sélectif possédant des aires distinctes de référence pour les documents gouvernementaux ont fourni des réponses complètes dans une proportion de 29,6 p. 100 alors que celles n'en ayant pas ont réussi dans un taux de 20,9 p. 100. La différence entre les bibliothèques académiques de dépôt sélectif possédant et ne possédant pas de telles sections est négligeable.

Dolan et Vaughan (1998) précisent que 29 p. 100 des bibliothèques de dépôt canadiennes possèdent des collections de documents gouvernementaux alors que 55 p. 100 ont un arrangement mixte. Considérant que seulement 14,7 p. 100 d'entre elles ont intégré leurs collections gouvernementales dans leurs collections principales ou dans leurs collections de référence, 70 bibliothèques (16,1 p. 100) ont procédé à la fusion de leurs collections depuis 1986. Bien que l'intégration des collections de documents gouvernementaux n'empêche pas l'existence d'une section de référence distincte pour les documents gouvernementaux et il n'existe pas nécessairement un rapport entre l'organisation d'une collection de documents gouvernementaux et la présence (ou absence) d'une section de référence pour les documents gouvernementaux, les conclusions présentées dans le tableau 7 suggèrent que, même si la tendance de consolider les collections de documents gouvernementaux continue, les bibliothèques de dépôt devraient sérieusement prendre en considération la rétention de leurs sections de référence distinctes pour les documents gouvernementaux. L'intégration des fonds gouvernementaux dans les principales collections peut réduire les connaissances spécialisées des bibliothécaires en matière de documents gouvernementaux, et la rétention d'un service de référence distinct pour les documents gouvernementaux peut aider à maintenir et à valoriser ces connaissances spécialisées.

La présente étude a aussi regardé si le niveau d'achalandage des bureaux de référence sur les documents gouvernementaux avait une influence sur la qualité des réponses reçues. Les mandataires devaient observer si le bureau de référence était achalandé, très achalandé ou pas du

complet et 32,9 p. 100 étaient des bibliothèques publiques de dépôt sélectif (71). Des 257 bibliothèques de dépôt ne possédant pas de section distincte, 63,4 p. 100 (163) étaient des bibliothèques publiques de dépôt sélectif et seulement 21 p. 100 (54) des bibliothèques académiques de dépôt complet. Le tableau 7 résume l'impact causé par une section distincte pour la référence de documents gouvernementaux sur les réponses complètes par genre de bibliothèque de dépôt.

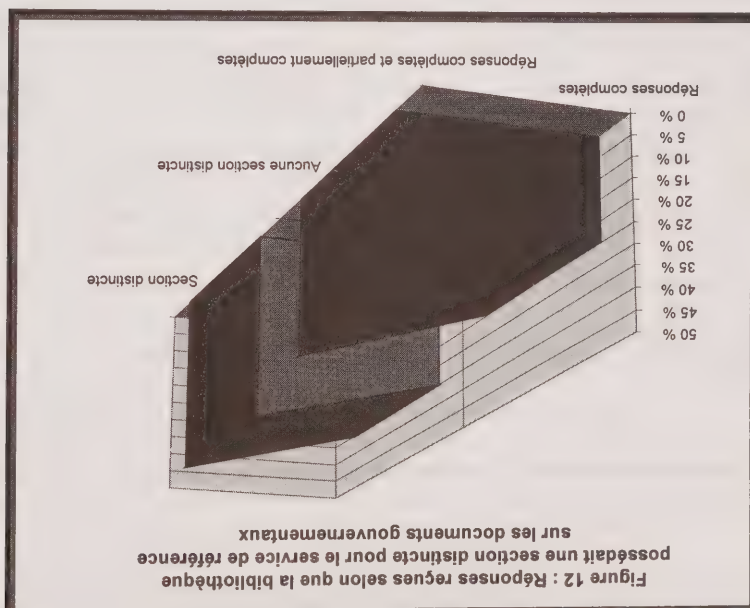
Tableau 7 : Impact d'une section distincte sur les réponses complètes

Réponses complètes		
	Section distincte	Aucune section distincte
Bibliothèque académique de dépôt complet	30/67 (44,78 %)	19/54 (35,19 %)
Bibliothèque académique de dépôt sélectif	8/30 (26,67 %)	9/29 (31,03 %)
Bibliothèque publique de dépôt complet	17/48 (35,42 %)	2/11 (18,18 %)
Bibliothèque publique de dépôt sélectif	21/71 (29,58 %)	34/163 (20,86 %)

Une tendance évidente ressort dans les bibliothèques académiques de dépôt complet et les bibliothèques publiques de dépôt complet. Les bibliothèques de dépôt complet possédant des aires distinctes pour la référence gouvernementale semblent fournir des réponses plus souvent façon complète que celles qui n'en possèdent pas. La tendance a été encore plus frappante dans les bibliothèques publiques de dépôt complet où la différence dans le taux de réussite a été d'environ 17 p. 100, malgré que la différence d'environ 10 p. 100 dans les bibliothèques académiques de dépôt complet soit aussi remarquable. Une des conclusions tirées de cette situation est que les collections de documents gouvernementaux des bibliothèques de dépôt complet sont si vastes et complexes qu'elles doivent se doter d'une section spéciale pour offrir un service de référence convenable. Dans le même ordre d'idées, les bibliothèques publiques de

⁵ Les mandataires ne pouvaient répondre avec certitude dans 3% des cas.

Les mandataires ont posé des questions au personnel des bibliothèques de dépôt possédant des aires distinctes pour la référence gouvernementale dans une proportion de 44,3 p. 100 (216 questions) et dans un taux de 52,6 p. 100 (257 questions) dans celles n'en ayant pas.⁵ Des 216 bibliothèques de dépôt possédant des sections distinctes, 31 p. 100 étaient des bibliothèques académiques de dépôt complet (67), 13,9 p. 100 étaient des bibliothèques académiques de dépôt sélectif (30), 22,2 p. 100 (48) étaient des bibliothèques publiques de dépôt

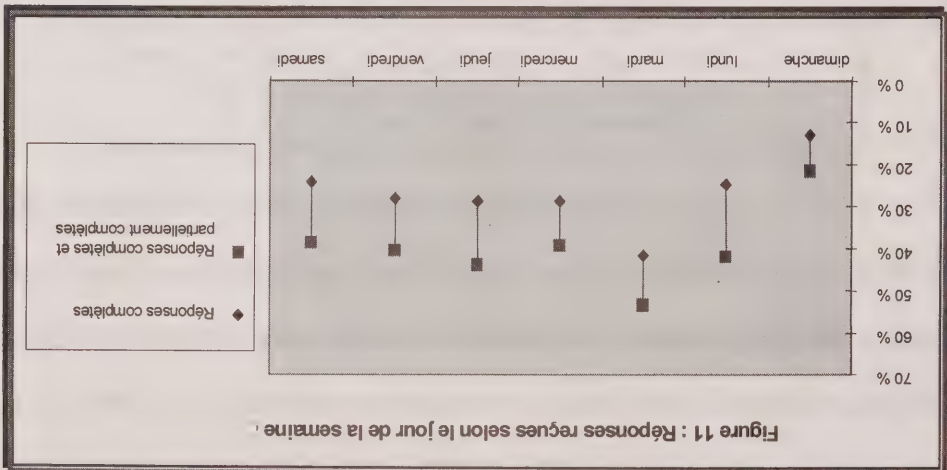


des 216 questions). On remarque une différence d'environ 10 p. 100 entre les bibliothèques de dépôt offrant une section distincte pour le service de référence sur les documents et celles n'en possédant pas. Cette différence est statistiquement significative lorsque les réponses complètes et partiellement complètes sont placées dans une catégorie et que l'absence de réponse/les réponses inexactes sont placées dans une autre catégorie ($\chi^2=4,85$, $df=1$, $p < ,05$).

gouvernementaux. Les bibliothèques de dépôt ne possédant pas de section distincte pour le service de référence sur les documents gouvernementaux ont fourni aux mandataires des réponses complètes dans une proportion de 24,9 p. 100 (64 des 257 questions) et de façon complète et partiellement complète dans un taux de 39,3 p. 100 (101 des 257 questions). Les bibliothèques de dépôt offrant une section distincte pour le service de référence sur les documents gouvernementaux ont donné des réponses complètes dans un taux de 35,2 p. 100 (76 des 216 questions) et des réponses complètes et partiellement complètes dans un taux de 47,2 p. 100 (102

gouvernementaux. La figure 12 illustre le taux de réponses complètes et partiellement complètes selon l'existence d'une aire ou d'un bureau distinct pour les documents gouvernementaux. Le fait d'avoir un tel endroit peut uniquement des questions sur les documents gouvernementaux. Le fait d'avoir un tel endroit peut être une indication de la disponibilité de bibliothécaires spécialisés qui consacrent une partie ou tout leur temps aux publications officielles. La figure 12 illustre le taux de réponses complètes et partiellement complètes selon l'existence d'une aire ou d'un bureau distinct pour les documents gouvernementaux. Un des facteurs déterminants du niveau de service de référence sur les documents

6.3 Variations dans les niveaux de service selon des facteurs internes



L'analyse des variables institutionnelles externes se termine avec un examen pour savoir

si le jour de la semaine ou l'heure du jour choisis par les mandataires pour poser leurs questions ont fait une différence sur le genre de réponses reçues. La figure 11 s'y arrête. Le niveau de

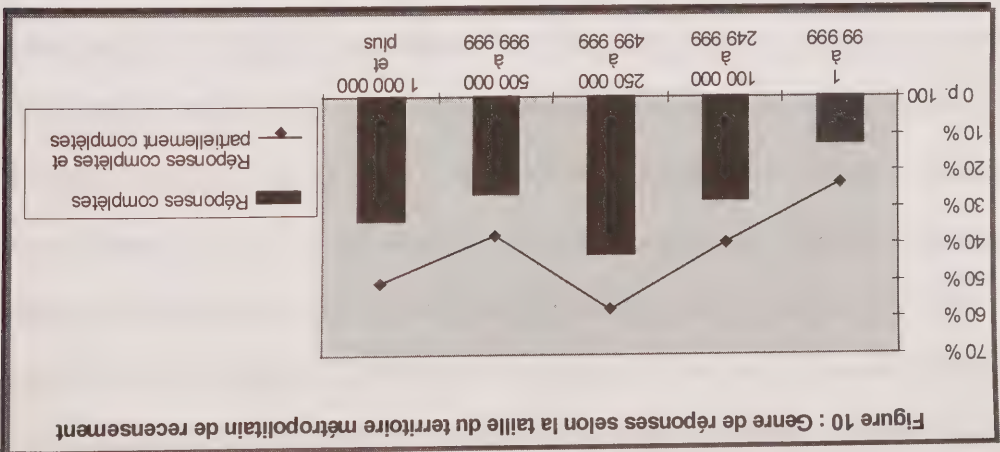
service est remarquablement le même pour la plupart des jours de la semaine – lundi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi. Des réponses complètes ont été fournies dans ces cinq jours dans un

taux variant entre 24,7 p. 100 et 28,8 p. 100, alors que les réponses complètes et partiellement complètes étaient données dans une proportion entre 39,1 p. 100 et 43,9 p. 100. Le taux de

réponses complètes a cependant chuté à 13 p. 100 le dimanche et celui des réponses complètes et partiellement complètes est passé à 21,7 p. 100. Les questions posées par les mandataires le

mardi ont obtenu des réponses complètes 41,7 p. 100 du temps et des réponses complètes et

partiellement complètes 53,4 p. 100 du temps.



Les bibliothèques de dépôt sont situées dans des territoires métropolitains de recensement de diverses tailles. La figure 10 montre les données nécessaires pour établir si la taille d'un territoire de recensement particulier a un effet sur le niveau de service offert pour les documents gouvernementaux. Les résultats sont statistiquement significatifs ($\chi^2=30,71$, $df=12$, $p<,01$). Deux importantes conclusions sont tirées: premièrement, le nombre le plus bas de réponses complètes (12,5 p. 100) (7 des 56 questions) et la combinaison des réponses complètes et partiellement complètes (23,2 p. 100) (13 des 56 questions) à ces questions de référence gouvernementale appartiennent aux villes de moins de 100 000 personnes. Les meilleures chances de recevoir, de façon complète et partiellement complète, des réponses aux questions gouvernementales se trouvent dans les territoires de recensement ayant un million de personnes (53 des 105 questions) ou entre un quart et un demi-million d'habitants (43 des 75 questions). Les territoires de recensement des deux tailles ont répondu de façon complète et partiellement complète dans des proportions de 50 p. 100. À première vue, il peut sembler contre-intuitif de remarquer une réduction des niveaux de service dans les deux plus grandes catégories de territoires de recensement, mais cette situation s'explique en partie par les résultats exceptionnels obtenus dans les bibliothèques de deux des villes ayant une population entre 250 000 et 499 999 personnes. Ce faible taux de réussite dans les petites localités s'explique peut-être du fait que ces petits centres génèrent moins de questions sur les documents gouvernementaux; il est donc possible que leur personnel bibliothécaire possède des connaissances rudimentaires dans ce domaine.

⁴ Les chiffres pour les bibliothèques publiques de dépôt complet et de dépôt sélectif sont présentés ensemble pour le Québec, la Colombie-Britannique et les provinces des Prairies, car il n'existe dans chaque région qu'une bibliothèque publique de dépôt complet. Il serait donc possible d'identifier cette bibliothèque. L'anonymat est préservé en combinant les résultats des deux genres de bibliothèques publiques de dépôt.

l'Atlantique.

dépôt, à l'exception des bibliothèques académiques de dépôt sélectif des provinces de de renseignements gouvernementaux sont disponibles dans les quatre genres de bibliothèques de dépôt complet. Dans les provinces de l'Atlantique et en Ontario, ces mêmes niveaux de service et en Colombie-Britannique devrait s'adresser de préférence à une bibliothèque académique de client à la recherche de documents gouvernementaux au Québec, dans les provinces des Prairies gouvernementaux varie selon la région et le genre de bibliothèque de dépôt. Autrement dit, un Les résultats montrent que le niveau de service concernant les documents

publiques ont fourni de telles réponses dans un taux de 37,5 p. 100 (12 des 32 questions).⁴ de dépôt sélectif était de 60 p. 100 (3 des 5 questions). Les deux genres de bibliothèques 56,3 p. 100 (9 sur un total de 16 questions), alors que le taux pour les bibliothèques académiques complet ont donné des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion de région. En Colombie-Britannique et dans le Nord, les bibliothèques académiques de dépôt répondre à deux fois plus de questions des mandataires que les bibliothèques publiques de cette sensiblement les mêmes. Les bibliothèques académiques des provinces des Prairies ont réussi à (13 questions sur 56). Les résultats obtenus au Québec et dans les provinces des Prairies sont de dépôt complet et de dépôt sélectif ont donné de telles réponses dans 23,2 p. 100 des cas de 47,1 p. 100 (8 sur un total de 17 questions chacune). Combinées, les bibliothèques publiques dépôt sélectif ont fourni des réponses complètes et partiellement complètes dans une proportion Dans les provinces des Prairies, les bibliothèques académiques de dépôt complet et de

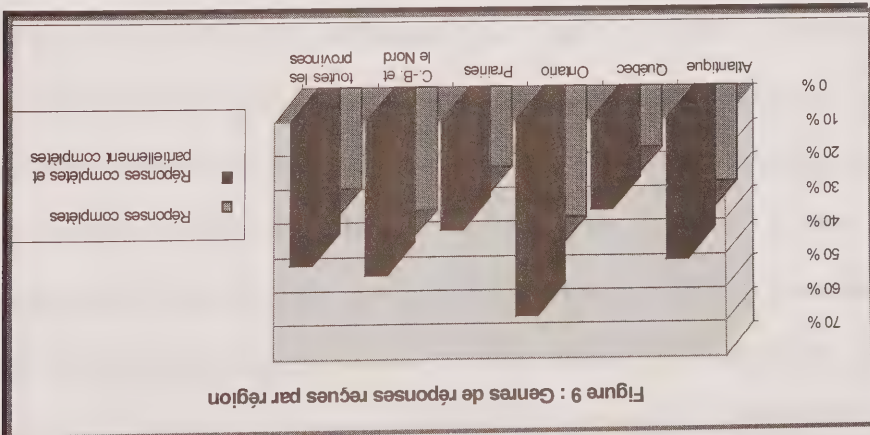
proportion de 33,3 p. 100 (4 des 12 questions). Il n'existe aucune bibliothèque publique de dépôt complet dans les provinces de l'Atlantique, mais les résultats suggèrent qu'il est possible d'obtenir, dans cette région, un aussi bon service pour les questions de référence gouvernementale dans les bibliothèques publiques de dépôt sélectif que dans les bibliothèques académiques de dépôt complet, tandis que les bibliothèques académiques de dépôt sélectif sont en retard.

Au Québec, les bibliothèques académiques de dépôt complet ont répondu de façon complète et partiellement complète dans une proportion de 47,8 p. 100 (11 des 23 questions). Par ailleurs, les bibliothèques académiques de dépôt sélectif ont fourni de telles réponses dans seulement 10,5 p. 100 des cas (2 des 19 questions). Lorsqu'elles sont combinées, les bibliothèques publiques de dépôt complet et de dépôt sélectif ont répondu de façon complète et partiellement complète dans un taux de 23,8 p. 100 (15 des 63 questions). Au Québec, les bibliothèques académiques de dépôt complet ont répondu de manière plus efficace aux questions de référence gouvernementale. Les bibliothèques publiques et les bibliothèques académiques de dépôt sélectif québécoises ont montré des taux de réussite remarquablement bas.

En Ontario, les bibliothèques académiques de dépôt complet ont répondu de façon complète et partiellement complète dans une proportion de 55,8 p. 100 (29 des 52 questions); les bibliothèques académiques de dépôt sélectif dans un taux de 58,3 p. 100 (7 des 12 questions); les bibliothèques publiques de dépôt complet à 61,1 p. 100 (22 des 36 questions) et les bibliothèques publiques de dépôt sélectif dans une proportion comparable de 56,9 p. 100 (37 des 65 questions). Les mandataires ont reçu en Ontario des niveaux de service de référence pour les documents gouvernementaux semblables ou relativement élevés, peu importe le genre de dépositaire visité.

Les figures 8 et 9 montrent en détail les réponses complètes et partiellement complètes fournies pour chaque genre de bibliothèque dans les cinq régions constitutionnelles. Dans les provinces de l'Atlantique, par exemple, les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont répondu de façon complète et partiellement complète à 19 des 44 questions, pour un taux de 43,1 p.100, alors que les bibliothèques académiques de dépôt complet donnaient de telles réponses dans un taux de 42,1 p. 100 (8 des 19 questions). Les bibliothèques académiques de dépôt sélectif des provinces de l'Atlantique ont répondu de façon complète et partiellement complète dans une

Les provinces des Prairies et le Québec montrent des résultats inférieurs à la moyenne nationale pour les réponses complètes et partiellement complètes. Le personnel des bibliothèques de dépôt du Manitoba, de la Saskatchewan et de l'Alberta a répondu de façon complète aux questions des mandataires dans un taux de 23,3 p. 100 (21 des 90 questions) et de façon complète et partiellement complète dans un taux de 32,2 p. 100 (29 des 90 questions). Au Québec, les réponses complètes ont été fournies dans 18,1 p. 100 des cas (19 des 105 questions) et les réponses complètes et partiellement complètes dans 26,7 p. 100 des questions (28 des 105 questions).



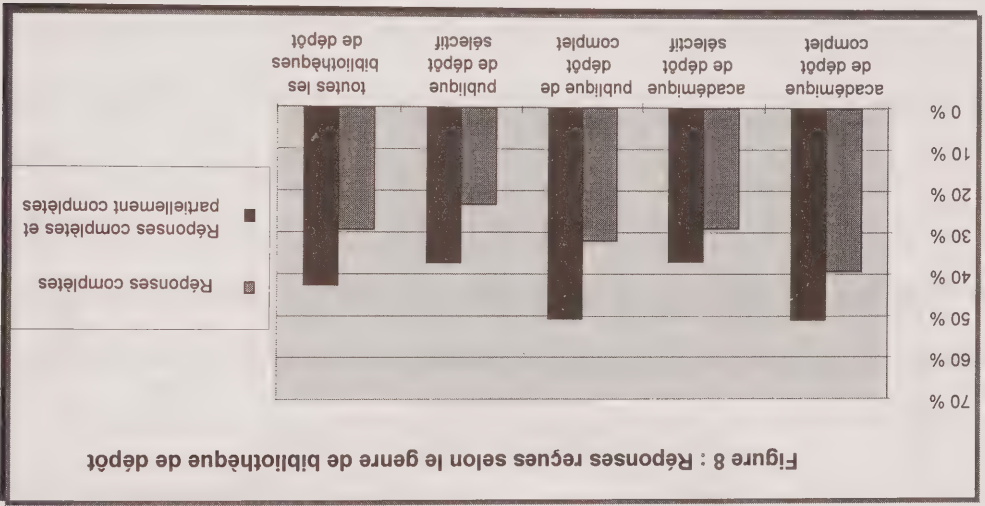
un personnel plus spécialisé dans les documents gouvernementaux que les bibliothèques de dépôt sélectif. Les bibliothèques de dépôt complet ont réussi à surpasser le taux national de 29,3 p. 100 pour les réponses complètes et 42,4 p. 100 pour la combinaison des réponses complètes et partiellement complètes.

Une autre manière d'analyser les données est de voir s'il existe d'importantes différences entre les cinq régions géographiques canadiennes à l'égard des réponses complètes et partiellement complètes reçues pour les questions des mandataires. La figure 9 résume ces

conclusions. L'Ontario affiche le meilleur rendement à cet égard avec un taux de 38,2 p 100 pour les réponses complètes (63 des 165 questions) et 57,6 p. 100 pour la combinaison des réponses complètes et partiellement complètes (95 des 165 questions). Les bibliothèques de dépôt de la Colombie-Britannique (y compris une dans les territoires du Nord) ont donné des réponses complètes dans 35,9 p. 100 des cas (19 des 53 questions) et un taux de 45,3 p. 100 pour les réponses complètes et partiellement complètes (24 des 53 questions). Les bibliothèques de dépôt des provinces de l'Atlantique ont fourni des réponses complètes à 28 p. 100 des questions de référence posées par les mandataires (21 des 75 questions) et des réponses complètes et partiellement complètes dans 41,3 p. 100 des cas (31 des 75 questions). Les régions de l'Ontario et de la Colombie-Britannique ont répondu de façon complète et partiellement complète dans un taux équivalent ou supérieur au taux national de 29,3 p. 100 pour les réponses complètes et 42,4 p. 100 pour les réponses complètes et partiellement complètes. Les provinces de

l'Atlantique ont des résultats comparables à la moyenne nationale. Les résultats mentionnés dans ce paragraphe sont statistiquement significatifs ($\chi^2=33,54$, $df=12$, $p < ,01$).

Les bibliothèques de dépôt complet semblent donner un meilleur rendement que les bibliothèques de dépôt sélectif. Cette situation n'est pas surprenante étant donné que les bibliothèques de dépôt complet ont accès à l'entière gamme des publications du PSD. Elles sont en plus situées dans les grands centres urbains ou dans les principales universités canadiennes et profitent de niveaux de dotation et de financement supérieurs à celui des bibliothèques de dépôt sélectif. Cette dernière circonstance suggère que les bibliothèques de dépôt complet comptent sur



sélectif (24 des 65 questions). taux de 23,2 p. 100 (55 des 237 questions). Lorsque les réponses complètes et partiellement complètes sont complètes, les taux sont presque identiques – 51,2 p. 100 pour les bibliothèques académiques de dépôt complet (65 des 127 questions) et 50,9 p. 100 pour les bibliothèques publiques de dépôt complet (30 des 59 questions). Les deux genres de bibliothèques de dépôt sélectif ont aussi répondu aux questions de manière complète et partiellement complète dans une proportion statistiquement équivalente – 37,1 p. 100 pour les bibliothèques publiques de dépôt sélectif (88 des 237 questions) et 36,9 p. 100 pour les bibliothèques académiques de dépôt sélectif (24 des 65 questions).

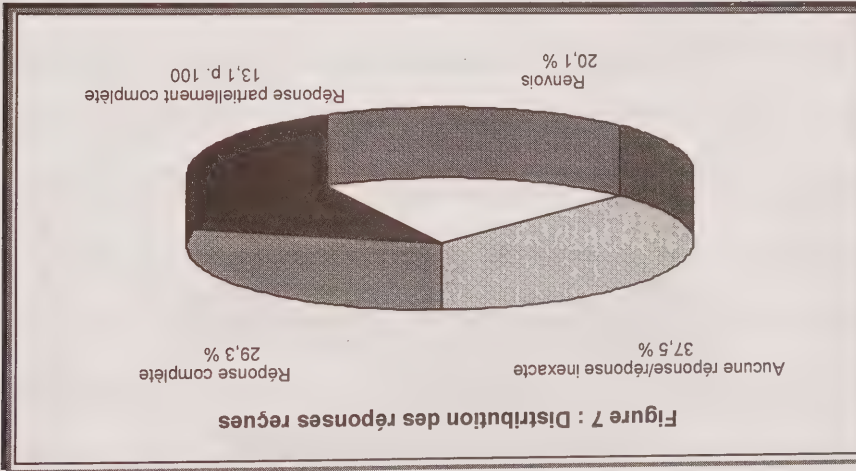
peut que la complexité et l'impressionnant volume de documents officiels de toutes sortes dépasse les bibliothèques de dépôt. Il se peut aussi que le personnel des bibliothèques de dépôt ne se sente pas assez en confiance pour traverser ce que plusieurs estiment comme le labyrinthe de la documentation gouvernementale. Une autre explication possible pour le niveau de service illustré dans la figure 7 est peut-être le fait que, comparativement aux éditeurs compétitifs à but lucratif, l'ensemble fourni par le PSD aux bibliothèques de dépôt peut manquer de consistance, d'indexage et de matériel de formation afférent. Il serait aussi bon d'observer qu'aucun manuel d'aide à l'utilisation de documents fédéraux n'a été publié depuis l'ouvrage de Olga Bishop intitulé *Canadian Official Publications* (1981).

Les bibliothèques ont eu à traverser de pénibles compressions budgétaires dans la dernière décennie. Les répondants au sondage réalisé par Dolan et Vaughan (1998) ont répété que les bibliothèques souffraient d'une absence de financement, de la mort des programmes de formation et d'un manque de temps disponible pour le maintien du perfectionnement du personnel dans le domaine des publications officielles. Les bibliothèques de dépôt sont spécialement à besoin de personnel ayant les connaissances nécessaires pour faciliter la consultation électronique – une conclusion particulièrement pertinente pour la présente étude. Bien que le taux global de réponses complètes ait été de 29,3 p. 100, il y a eu des différences statistiquement importantes entre les quatre genres de bibliothèques de dépôt

($\chi^2=29,13$, $df=9$, $p < ,01$). La figure 8 résume cet aspect des résultats. Le taux le plus élevé de réponses complètes, 39,4 p. 100, a été atteint par les bibliothèques académiques de dépôt complet (50 des 127 questions). Les bibliothèques publiques de dépôt complet ont présenté un taux de 32,2 p. 100 (19 des 59 questions) alors que les bibliothèques académiques de dépôt sélectif ont donné 29,2 p. 100 (19 des 65 questions) et les bibliothèques publiques de dépôt sélectif ont eu un

pour le public dans la recherche, la consultation et l'extraction de renseignements fédéraux. Il se donné l'accent placé par le PSD sur le rôle des bibliothèques de dépôt comme centres d'expertise pourcentage suggère un niveau de service et de connaissances particulièrement préoccupant étant Le taux de 29,3 p. 100 de réponses complètes est particulièrement significatif. Ce (questions).

aucune réponse ou une réponse inexacte ont été rencontrées 37,5 p. 100 du temps (183 bibliothécaire a référé un cinquième (98 questions) des 488 questions. Les questions n'apportant dans la section 3.9, le taux de réussite monte à 42,4 p. 100 (207 questions). Le personnel questions) sont combinées, reflétant la philosophie conservatrice du service de référence décrite 29,3 p. 100 (143 questions). Lorsque les réponses complètes et partiellement complètes (64 Les réponses aux questions des mandataires étaient complètes dans une proportion de



dépôt.

montrant ainsi un impact important sur la qualité du service de référence des bibliothèques de complètes et exactes à leurs questions conformément aux critères énumérés dans le tableau 3, de la présente enquête en montrant l'étendue à laquelle les mandataires ont obtenu des réponses

Parce que plusieurs bibliothèques utilisent un horaire échelonné pour le personnel

professionnel, il est possible que les bibliothécaires travaillent une période normale de 9 h à 17 h aujourd'hui et de 13 h à 21 h demain. La période optimale pour poser des questions de référence semble être la période de chevauchement d'après-midi. Les compressions budgétaires des dernières années ont occasionné des réductions dans le nombre d'heures hebdomadaires

d'ouverture des bibliothèques publiques et certaines d'entre elles ont choisi de n'ouvrir leurs portes qu'un matin sur deux et qu'un soir sur deux. Pour ces deux raisons, la période de l'après-midi est la période optimale d'accès au service de référence. Le fait que plus des deux tiers des questions des mandataires ont été posées en après-midi assure que les résultats offriront un plus haut niveau de validité.

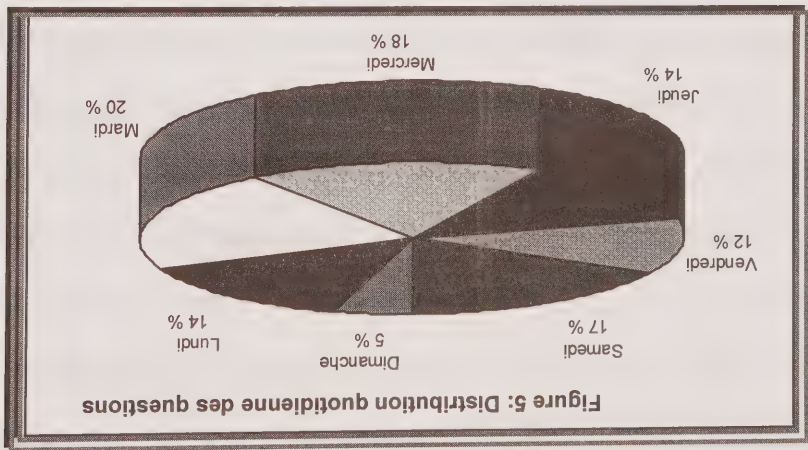
6.2 Variations dans les niveaux de service selon des facteurs externes

Les études d'évaluation sur l'efficacité du service de référence bibliothécaire a régulièrement montré que son personnel peut offrir aux clients des réponses complètes et convaincantes dans environ 55 p. 100 des cas (Hernon et McClure, 1986). Quelques études seulement se sont concentrées particulièrement sur l'évaluation du service de référence des documents gouvernementaux. L'étude historique de McClure et Hernon (1983) a traité uniquement des bibliothèques académiques des régions du nord-est et du sud-ouest américains. Les résultats de leur étude ont montré que le personnel bibliothécaire répondait aux questions pertinentes aux documents gouvernementaux avec un taux de réussite de 37 p. 100. Ce taux peu élevé pour les questions de référence gouvernementale reflète probablement la nature plus spécialisée et plus difficile de ce domaine.

Aucune étude nationale sur la qualité du service de référence gouvernementale dans les bibliothèques de dépôt canadiennes n'a, à ce jour, été entreprise. La figure 7 présente les résultats

plusieurs bibliothèques sont fermées le dimanche ou ouvertes pendant quelques heures

avec un personnel réduit.

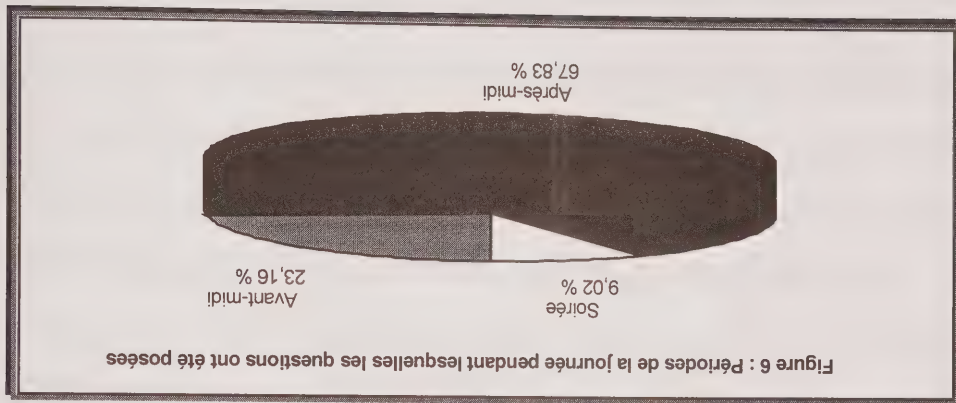


Les données présentées dans la figure 6 montrent la période du jour pendant laquelle les

mandataires ont posé leurs questions. Un peu plus des deux tiers des questions (67,8 p. 100) ont été posées en après-midi (331 questions) alors qu'un quart (23,2 p. 100) des questions ont été

posées en avant-midi (113 questions). Seulement 9 p. 100 des questions ont été posées en soirée

(44 questions).



Fêtes étant donné que le personnel clé des bureaux de renseignements peut alors être absent. Les gens peuvent, par contre, prendre congé tout au long de l'année; il n'existe donc pas de période idéale pour effectuer une étude comme celle-ci. Cette période des mois de décembre et janvier est peut-être la moins achalandée dans les bibliothèques – une circonstance pouvant permettre au personnel de répondre aux questions de référence.

Une des principales questions de cette étude traite de l'étendue à laquelle les bibliothèques de dépôt peuvent répondre aux questions à l'aide d'Internet. Les demandes nécessitant l'utilisation de sources rétrospectives ont été exclues étant donné que la plupart des documents du World Wide Web ont été produits dans les dernières années. Cette situation explique l'absence de questions historiques parmi celles posées par les mandataires. En plus, pour des raisons d'anonymat, les relations entre les variables institutionnelles comme le budget, la taille de la collection, la dotation et les niveaux d'instruction du personnel d'une part et la réussite à répondre aux questions des mandataires d'autre part, n'ont pas été explorées.

6. Analyse des données et résultats

6.1 Profil de la distribution des questions

Les mandataires n'ont pas reçu de directives sur le jour de la semaine ou l'heure du jour pendant lesquels ils devaient poser leurs questions. La figure 5 montre cependant que la distribution des questions est relativement uniforme tout au long de la semaine. Les mandataires ont posé 14 p. 100 des questions le lundi (69 questions), 20 p. 100 le mardi (103 questions), 18 p. 100 le mercredi (87 questions), 14 p. 100 le jeudi (66 questions), 12 p. 100 le vendredi (57 questions) et 17 p. 100 le samedi (83 questions). Seulement 5 p. 100 des questions (23 questions), le plus bas pourcentage, ont été posées le dimanche; cette situation est normale, car

mentionner tous les concepts clés de chaque question, il était logique de s'attendre à voir des différences d'emphasis entre les mandataires dans la formulation de questions individuelles. McClure et Hernon (1983) ont fait remarquer dans leur étude « qu'il est possible que les mandataires ne réussissent pas à répéter exactement les questions de l'étude » (p. 22).

Hernon et McClure (1983, 1987) ont soigneusement et complètement établi la validité et la fiabilité des essais discrets en mesurant la qualité du service de référence documentaire. Il faut cependant reconnaître que les questions fondées sur des faits du genre utilisés dans leurs études comme dans celle-ci ne comptent que pour une petite proportion du nombre total des demandes de référence. Childers (1987) suggère que les questions exigeant des réponses factuelles ou non ambiguës ne comptent que pour un huitième des demandes effectuées à des bureaux de référence. Dans une étude discrète réalisée auprès de cinq bibliothèques du nord de la Californie, Whitlatch (1989) a conclu que seulement 11,3 p. 100 des questions posées au personnel des bureaux de référence étaient factuelles, alors que les questions bibliographiques comptaient pour 18 p. 100 et les questions sur la matière/pédagogiques accaparaient 70,7 p. 100 de leur temps. Le taux de réussite des questions factuelles dans cette étude a été de 78,6 p. 100, celui des questions bibliographiques et sur la matière/pédagogiques a été respectivement de 70,5 p. 100 et 62,6 p. 100. En compilant les résultats de 71 sondages réalisés dans le cadre du programme d'évaluation de référence des états du Wisconsin et de l'Ohio, Murfin (1995) a établi que les transactions basées sur des faits représentent environ 21 p. 100 de toutes les questions de référence posées en personne dans des bibliothèques académiques et 18 p. 100 de celles posées dans des bibliothèques publiques (p. 235).

Le choix de la période de temps pendant laquelle les questions sont posées peut aussi être une cause d'erreur. Le nombre de personnes spécialisées peut être réduit pendant la période des

La colonne «genre de question» présente trois sortes de renseignements. Elle précise d'abord le genre particulier de document gouvernemental dans lequel se trouve la réponse; elle indique ensuite si la question traite du domaine gouvernemental exécutif ou législatif et elle classe enfin la question selon qu'elle en est une d'extraction de données ou de recherche documentaire. On ne trouve pas de questions historiques dans cette liste. On y retrouve par ailleurs un bon nombre de questions concernant directement les services gouvernementaux. Les questions n° 2 et n° 13 traitent de la façon de commander des produits gouvernementaux et les questions n° 12 et n° 15 traitent de possibilité d'emploi et d'affaires.

Une des limites de cette étude provient du fait que chaque bibliothèque de dépôt n'a pas eu une chance égale et indépendante d'être sélectionnée pour l'étude. *Toutes* les bibliothèques canadiennes publiques et académiques de dépôt complet, à l'exception d'une, ont été visitées par les mandataires pendant l'étude. La présence d'une bibliothèque de dépôt complet dans une région particulière de recensement a déterminé l'inclusion dans l'échantillon de plusieurs bibliothèques publiques et académiques de dépôt sélectif. Tel qu'expliqué dans la section 3.3, une étude basée sur le hasard complet n'aurait pas permis une juste représentation de la capacité des bibliothèques de dépôt à répondre aux questions de référence gouvernementale, étant donné la taille et l'étendue de la collection de plusieurs bibliothèques publiques de dépôt sélectif. Le sondage était par ailleurs basé sur une portée vaste et nationale. Une autre limite provient du fait qu'il n'y avait que peu de contrôle sur la formulation précise utilisée par les mandataires sur les questions posées dans divers bureaux de référence. Bien qu'ils aient eu, dans chaque situation, à mettre l'accent sur le fait que les questions étaient de nature gouvernementale et s'assurer de

5. Limites de l'étude

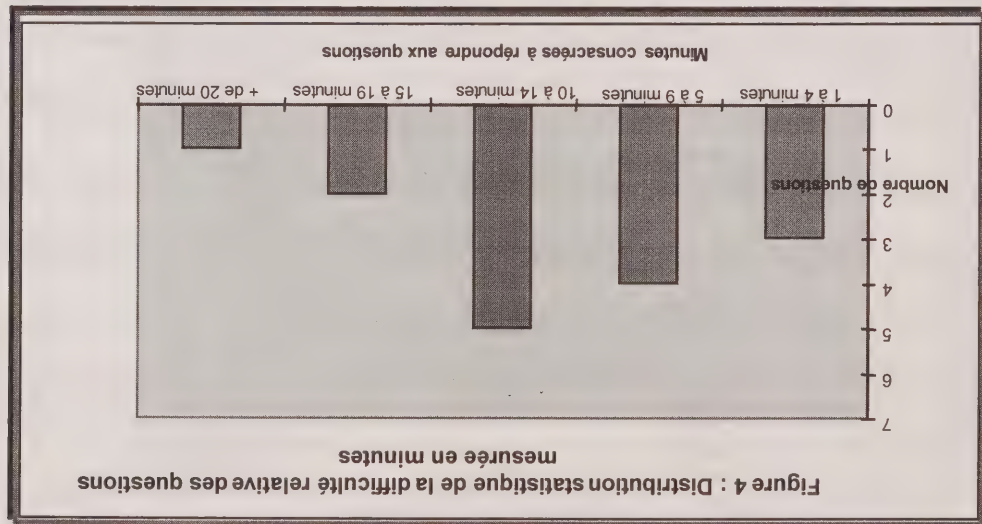
questions 1 à 5 étaient des questions posées au téléphone alors que les questions 6 à 15 devaient

l'être en personne.

Tableau 6 : Liste définitive de questions

Formulation complète des questions		Forme abrégée		Genre de question		Période de temps moyenne consacrée par les préinterviewés	
Qui préside et qui sont les membres à temps plein du CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)?		CRTC		Répertoire, exécutif, données		12,5	
Je veux commander une copie du livre intitulé <i>Aboriginal Self-Government</i> écrit par Jill Wherrett et publié en 1996. Je suis certain qu'il s'agit d'un document gouvernemental; je veux surtout en savoir le prix et la façon de le commander.		Livre		Bibliographie; exécutif, données		10	
Je voudrais savoir comment collait le boisseau d'orge en 1995-1996? Je suis surtout intéressé à la catégorie « select two-row » de l'orge en question.		Orge		Rapport d'organisme ou de conseil; exécutif, données		15,5	
Quel est le nombre de nouveaux enregistrements sonores (album, cassette, disque compact) à contenu canadien, mis sur le marché entre 1990 et 1994, ayant des paroles en français?		Paroles		Statistiques; exécutif, données		5	
Je recherche le texte de la loi obligeant les sociétés d'État à utiliser des véhicules se servant de carburants non dommagables pour l'environnement. Combien de ces véhicules doivent utiliser ces carburants de remplacement?		Carburants		Statut; législatif, document		15	
Une sous-commission parlementaire sur les règlements préliminaires concernant les armes à feu a présenté un rapport au Parlement en janvier ou février 1997. Je voudrais consulter ce rapport.		Armes à feu		Rapport de commission; législatif, document		3,5	
Je voudrais savoir si le Vérificateur général a mentionné dans son rapport de 1992 les pratiques de gestion forestière des autochtones, plus particulièrement l'excellent travail effectué par la bande du lac Stuart Trembleur.		Ver. Gén.		Rapport administratif; exécutif, document		10	
Je l'autonne dernier sur les droits d'auteur et les fruits d'une oeuvre liée à la perpétuation d'un acte criminel.		Crime		Projet de loi; législatif, document		9	
Je prépare un projet académique sur les Îles de la Madeleine et j'ai entendu dire qu'il se peut que la station radiomarinitime ferme ses portes. Je voudrais savoir s'il en a été question au Parlement durant la dernière année et si une décision a été prise à ce sujet.		Madeleine		Débats; législatif, document		11	
Je voudrais connaître l'ensemble des règles régissant la période de questions au Parlement.		Règlements		Procédures; législatif, document		12,5	
Je veux savoir s'il existe un document officiel sur la possibilité d'immigrer au Canada comme réfugié à cause de persécution basée sur le sexe.		Réfugié		Directives administratives; exécutif, document		+ 20	
Un de mes amis se cherche du travail dans la cueillette des ordures. Est-il possible de déposer une offre de contrat dans ce domaine auprès du gouvernement fédéral?		Ordures		Contrats; exécutif, données		7,5	
Ma mère fêtera bientôt son anniversaire de naissance et je veux lui offrir un agrandissement couleur d'une photographie aérienne du lac près duquel mes parents possèdent un chalet d'été. Puis-je avoir une liste des prix pour les agrandissements et les renseignements sur la manière de commander une telle photographie?		Photo		Cartes; exécutif, données		5,5	
Pouvez-vous m'aider à trouver les règlements ou lois d'autorisation reliés à la <i>Loi sur le soutien des prix des produits de la pêche</i> ?		Pêches		Règlements; exécutif, document		6,5	
Est-ce que le gouvernement publie des bulletins d'information ou des circulaires sur les possibilités d'affaires en Afrique? Si oui, puis-je obtenir une copie de la dernière édition?		Afrique		Périodiques; exécutif, document			

sélectionnées pour l'étude, tel que mesuré par la période de temps consacrée à chaque question par les étudiants préenquêtés.



Tel qu'illustré dans la figure 4, il était possible de répondre à sept des questions en moins de dix minutes, à cinq questions en dix à quatorze minutes et seulement trois questions en plus de quinze minutes. La courbe est presque normale avec une moyenne de 9,26 minutes, une médiane de dix minutes et une valeur modale de dix minutes. Autrement dit, les deux étudiants préenquêtés ont consacré une moyenne d'un peu plus de neuf minutes pour répondre à ces questions. En plus, une valeur médiane de dix signifie qu'il était possible de répondre à autant de questions en moins de dix minutes qu'en plus de dix minutes. Trois questions ont été répondues en dix minutes (la valeur la plus fréquemment rencontrée). Les deux étudiants préenquêtés ont répondu complètement à 12 des 15 questions; deux questions ont été répondues par un ou l'autre des deux étudiants et seulement une question n'a pas été répondue par un ou l'autre des

préenquêtés. Le tableau 6 présente la sélection finale des 15 questions de l'étude. Les questions du tableau 6 et des formulaires de sondage imprimés sont formulées de la même façon. Les

Les résultats indiquent que l'étudiant A a trouvé la réponse à 26 des 32 questions, soit un

taux de réussite de 81,25 p. 100. L'étudiant B a un peu moins bien fait en trouvant la réponse à

23 des 32 questions pour un taux de 71,9 p. 100. Les deux étudiants ont trouvé leurs réponses

dans des documents Internet. L'étudiant A a consacré en moyenne cinq minutes pour trouver les

26 réponses complètes tandis que l'étudiant B a pris 8,2 minutes pour ses 23 réponses complètes.

Le taux élevé de réussite des étudiants à trouver des réponses complètes à ces questions en si peu

de temps a démontré que *tout* employé de bibliothèque pouvait répondre à ces questions peu

importe leur niveau de spécialisation dans les sources gouvernementales de renseignements.

Les questions sélectionnées représentaient divers niveaux de difficulté selon la période de

temps consacrée par les deux étudiants pour trouver les réponses. La période de temps totale

dédiée par les deux étudiants à chaque question a été divisée par deux et une période de temps

moienne par question a été calculée. Les questions pour lesquelles les deux étudiants n'ont pas

trouvé les réponses, p. ex., les questions ayant pris plus de 15 minutes ont arbitrairement reçu une

valeur de vingt minutes. Cinq niveaux de difficulté ont été créés selon la période de temps

consacrée à répondre aux questions, comme suit : entre 1 et 4 minutes; entre 5 et 9 minutes; entre

10 et 14 minutes; entre 15 et 19 minutes; plus de 20 minutes.

Le choix des 15 dernières questions conservées pour l'étude relève de deux facteurs.

Premièrement, il fallait se rapprocher le plus possible d'une distribution statistiquement normale

à l'égard de la période de temps nécessaire pour répondre à chaque question. Deuxièmement, il

nous fallait un vaste échantillon représentatif des genres ou catégories de questions

gouvernementales, tel que défini par McClure et Hernon (1983) et mentionné dans la section 3.5.

La figure 4 représente la distribution statistique de la difficulté relative des 15 dernières questions

Les étudiants ont appris qu'ils pouvaient utiliser les sources électroniques ou imprimées pour trouver les réponses à ces questions; les deux ont choisi Internet. Pour éviter que le projet n'accapare trop du temps réservé à leurs travaux académiques, on leur a demandé de ne consacrer que quinze minutes pour trouver la réponse à une question. Le tableau 5 montre si l'étudiant a trouvé la bonne réponse et le temps pris pour la trouver.

Tableau 5 : Résultats des questions de la préenquête

Question	Réponse trouvée par l'étudiant « A »?	Nombre de minutes consacrées par l'étudiant « A »	Réponse trouvée par l'étudiant « B »?	Nombre de minutes consacrées par l'étudiant « B »
1	Oui	2	Oui	2
2	Oui	15	Oui	10
3	Oui	2	Non	plus de 15 minutes
4	Oui	5	Oui	15
5	Oui	3	Oui	5
6	Oui	5	Oui	5
7	Non	plus de 15 minutes	Oui	11
8	Oui	15	Oui	15
9	Oui	5	Oui	5
10	Oui	2	Oui	13
11	Non	plus de 15 minutes	Non	plus de 15 minutes
12	Non	plus de 15 minutes	Non	plus de 15 minutes
13	Oui	5	Oui	10
14	Oui	15	Oui	2
15	Oui	5	Oui	15
16	Oui	2	Oui	5
17	Oui	3	Oui	4
18	Non	plus de 15 minutes	Non	plus de 15 minutes
19	Oui	3	Oui	4
20	Non	plus de 15 minutes	Non	plus de 15 minutes
21	Oui	5	Oui	10
22	Oui	2	Oui	10
23	Oui	1	Non	plus de 15 minutes
24	Non	plus de 15 minutes	Non	plus de 15 minutes
25	Oui	4	Oui	5
26	Oui	2	Non	plus de 15 minutes
27	Oui	15	Oui	5
28	Oui	5	Non	plus de 15 minutes
29	Oui	2	Oui	15
30	Oui	2	Oui	15
31	Oui	10	Oui	1
32	Oui	5	Oui	8

Tableau 4 : Questions préliminaires formulées pour la préenquête

1	Qui préside et qui sont les membres à plein temps du CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)?
2	Combien se vend l'ouvrage <i>Aboriginal Self-Government</i> écrit par Jill Wherrett et publié en 1996?
3	Où puis-je trouver la publication gouvernementale énumérant les comptes bancaires délaissés?
4	Je voudrais obtenir une copie du projet de loi déterminant que les criminels ne peuvent recevoir de redevance sur les livres qu'ils écrivent au sujet de leurs crimes.
5	Qu'est-ce que Preston Manning a dit en Chambre en réponse au discours du trône?
6	Pouvez-vous m'aider à trouver les règlements de la <i>Loi canadienne sur les prêts étudiants</i> ?
7	Je cherche des chiffres gouvernementaux sur la diffusion et la vente de revues canadiennes ou quel est le pourcentage de paroles en langue française dans les enregistrements sonores à contenu canadien entre 1990 et 1994?
8	Je voudrais voir le rapport de la commission de la Chambre des communes présenté en 1997 sur les règlements préliminaires sur les armes à feu.
9	Je voudrais obtenir une copie de la loi sur les carburants de remplacement.
10	Je voudrais commander l'information et la liste des prix concernant une photographie aérienne de notre chalet et de notre lac.
11	Qui a présidé une commission parlementaire sur les journaux dans les années 1980?
12	Quel est le nombre total de travailleurs qui sont allés en grève dans les années 1950?
13	Je voudrais une copie de la déclaration faite à l'automne par le ministre des Affaires étrangères sur le traité interdisant les mines antipersonnel.
14	Est-ce que Santé Canada a produit un feuillet sur les champs électromagnétiques?
15	Est-ce que les députés ont discuté de la fermeture de la station radiomarine des Îles de la Madeleine?
16	Je voudrais la liste de tous les travaux du Sénat pour les séances d'octobre 1997.
17	Quels sont les règlements régissant les questions orales dans la Chambre des communes?
18	À quel montant s'élèvent les ventes étrangères d'électricité du Québec dans les années 1980?
19	Est-ce que le Vérificateur général a mentionné les pratiques des gestions forestières des autochtones dans son rapport de 1992?
20	Existe-t-il des contrats de ramassage des ordures pour le gouvernement fédéral?
21	Je voudrais voir la preuve présentée par la sous-commission parlementaire le 11 décembre 1996 sur le renouvellement du développement humain.
22	Quels sont les noms de tous les députés fédéraux nés à l'étranger?
23	Où puis-je louer des oeuvres d'art gouvernementaux pour les bureaux de mon entreprise?
24	Je voudrais en savoir davantage sur le drainage des rivières dans la Baie d'Hudson au cours des 30 dernières années.
25	Je voudrais des renseignements sur la demande présentée en 1995 par la Banque de Montréal au Tribunal de la concurrence.
26	Qui a témoigné devant la commission sénatoriale sur les affaires juridiques en 1996 au sujet des modifications aux noms des districts électoraux?
27	Quels ont été les paiements définitifs par boisseau de blé ambré dur de l'Ouest canadien n° 2 pour 1995-1996?
28	Existe-t-il un document officiel sur l'immigration au Canada de réfugiés persécutés à cause du sexe?
29	Est-ce que la commission sénatoriale spéciale sur l'euthanasie a discuté des soins palliatifs?
30	Je voudrais consulter les procès-verbaux des 25 premières réunions du Comité permanent de la Chambre des communes sur le Patrimoine canadien tenues pendant le 35 ^e Parlement.
31	Est-ce qu'il y a des règlements reliés à la <i>Loi sur le soutien des prix des produits de la pêche</i> ?
32	Est-ce que le gouvernement publie des bulletins d'information ou des circulaires sur les possibilités d'affaires en Afrique?

que les « réponses complètes et partiellement complètes » représentent une philosophie

conservatrice.

4. Elaboration des questions de l'étude

Une liste préliminaire de 32 questions a été élaborée et mise à l'essai par deux étudiants inscrits au programme de MBSI (UWO). Ces questions apparaissent au tableau 4

(page suivante). Chaque étudiant a reçu 125 \$. Les étudiants ont entrepris ce projet alors qu'ils avaient complété environ la moitié du programme; ils possédaient certaines notions des sources Web et des aptitudes pour la recherche sur Internet. Un des étudiants (étudiant A) était inscrit au cours traitant des documents gouvernementaux; l'autre étudiant (étudiant B) n'avait jamais suivi ce cours. La raison de cette procédure est la suivante. Une des critiques à l'égard de l'étude de McClure et Hernon (1983) avançait que les mandataires ne savaient pas si le personnel des bureaux de référence bibliothécaire avec lesquels ils traitaient étaient des spécialistes des documents gouvernementaux, des bibliothécaires de référence générale ou des auxiliaires. McClure et Hernon croyaient cette critique injuste. Après tout, le grand public ne pouvait ni différencier les employés de la bibliothèque ni s'en informer au bureau de renseignements. Les clients veulent des réponses à leurs questions. Pour prendre en considération les critiques sur cet aspect de l'étude de McClure et Hernon, les questions ont été choisies afin que des employés ayant reçu ou non une formation spéciale en documentation gouvernementale puissent répondre aux questions des mandataires.

Toutes les conclusions de cette étude sont présentées selon la grille de codage du tableau 3. Des sous-codes plus détaillés ont aussi été assignés aux trois dernières catégories. Les enquêteurs voulaient, par exemple, connaître la source exacte de renvoi d'un mandataire et les motifs des situations de non-réponse/réponse inexacte. Les genres de renvois ont été codés comme suit : autre bibliothèque non gouvernementale; bibliothèque gouvernementale ou législative; ministère gouvernemental; organisme ou établissement non gouvernemental externe. Les motifs de non-réponse/réponse inexacte ont été codés comme suit : tentative menant à une réponse inexacte; ne sait pas; sources non disponibles; refus de répondre; informé de téléphoner ou de revenir plus tard. Ces catégories étaient basées sur les travaux de McClure et Hermon (1983). Les données ont été entrées dans un dossier électronique (Microsoft Excel, version 7) et des graphiques ont été générés dans diverses versions de Microsoft Excel. Les résultats des analyses statistiques ne sont présentés que sous forme d'agrégat.

Plusieurs des résultats de l'étude ont été analysés et présentés afin que des figures différentes distinguent les « réponses complètes » des « réponses complètes et partiellement complètes », reflétant ainsi les deux genres de service de référence déterminés par Katz (1982) et décrits comme « libéral » et « conservateur ». Une philosophie libérale de service de référence se définit comme suit : le bibliothécaire « fournit le plus d'aide possible aux clients » et il précise que « la principale fonction d'un bibliothécaire de référence est de répondre aux questions en offrant un service complet ». Une philosophie conservatrice se définit par contre comme suit : le bibliothécaire « oriente plutôt qu'aide », c.-à-d. montre au client une direction et un chemin possibles, laissant ainsi le client trouver la réponse finale (p. 32 et 33). Les résultats désignés comme « réponses complètes » reflètent une approche libérale d'un service de référence, alors

Tableau 2 : Système de codage des questions de référence élaborées par John V. Richardson Jr.

Catégorie	Description définitionnelle du résultat de la question de référence
5.0	Référé à une source unique; réponse complète et exacte
4.0	Référé à plusieurs sources dont une a donné une réponse complète et exacte
3.0	Référé à une source unique ne menant pas directement à la réponse, mais servant de source préliminaire
2.0	Référé à plusieurs sources, aucune ne menant directement à la réponse, mais dont une a servi de source préliminaire
1.0	Aucune réponse directe; renvoi à une source, personne ou institution particulière [externe]
0	Aucune réponse, aucun renvoi (je ne sais pas)
-1.0	Référé à une source unique inadéquate
-2.0	Référé à plusieurs sources inadéquates, aucune ne répondant correctement aux questions
	Très insatisfaisante
	Insatisfaisante
	Défaillante
	Passable/faible
	Satisfaisante
	Bonne
	Très bonne
	Excellente
	Évaluation

Les descriptions définitionnelles de Richardson ont été retenues, mais ses niveaux d'évaluation ont été remaniés et simplifiés dans quatre catégories. Les catégories de Richardson ont été regroupées comme suit : « excellentes » et « très bonnes » dans la catégorie des « réponses complètes » et « bonnes » et « satisfaisantes » dans la catégorie des « réponses partiellement complètes »; les catégories « passables/faibles » sont demeures comme tel et ont été renommées « renvois »; les trois dernières catégories de Richardson, « défallantes », « insatisfaisantes » et « très insatisfaisantes » se sont retrouvées dans la catégorie « aucune réponse/réponse inexacte ». Le tableau 3 résume les modifications.

Tableau 3 : Système de codage de Richardson modifié

Code	Description définitionnelle
Réponse complète	Référé à une source unique, réponse complète ou exacte OU référé à plusieurs sources, dont une a produit une réponse complète et exacte
Réponse partiellement complète	Référé à une source unique ne menant directement pas à la réponse, mais servant de source préliminaire OU référé à plusieurs sources ne menant pas directement à la réponse, mais servant de source préliminaire
Renvoi	Aucune réponse directe; référé à une source, personne, institution particulière externe
Aucune réponse / réponse inexacte	Aucune réponse, aucun renvoi (je ne sais pas) OU référé à une/des source(s) unique(s) inadéquate(s) ne répondant pas correctement à la question

ayant répondu aux questions posées par les mandataires soient en danger si jamais ces employés n'avaient pas donné un bon rendement ou avaient été perçus comme tel selon les résultats de l'étude. Le lien entre les sites d'essai particuliers et les résultats est éliminé par les procédures décrites dans ce texte. La question de consentement éclairé et de compte rendu a été discutée dans un message envoyé par le PSD aux bibliothèques de dépôt.

3.9 Procédures de codage

Un adjoind de recherche a été embauché pour entrer les données recueillies dans les ensembles retournés par les mandataires. Les entrées étaient évidentes pour la plupart des articles comme la région constitutionnelle, la journée dans laquelle la question a été posée et la période de temps consacrée au client. Il fallait cependant faire bien attention au codage du *genre* de réponse reçue pour chaque question posée par le mandataire pour la bonne raison que les mandataires inscrivaient seulement qu'ils avaient reçu une réponse; ils n'inscrivaient pas que la réponse était complète ou inexacte.

Le système de codage adopté pour cette étude est une version modifiée de la grille élaborée par Richardson (1998), cette dernière étant une modification de celle de Gers et Seward (1985) et Elzy, Nourie, Lancaster et Joseph (1991). La grille de codage de Richardson est présentée au tableau 2.

Les mandataires ont appris qu'ils pouvaient visiter/téléphoner à la bibliothèque au jour et à l'heure leur convenant le mieux entre le 10 décembre 1997 et le 10 février 1998.

3.8 Questions d'anonymat et de consentement éclairé

Un système complexe a été conçu pour préserver l'anonymat des bibliothèques visitées/téléphonées par les mandataires, mettant ainsi l'importance sur les résultats du rapport plutôt que sur les institutions participantes. Au cours de la séance de formation, les mandataires ont reçu deux enveloppes de couleur et dimension différentes dans lesquelles ils devaient retourner les formulaires de sondage. Le nom d'une des cinq régions géographiques du Canada était imprimé dans le coin inférieur droit de la plus petite enveloppe (blanche). Les mandataires devaient placer tous les formulaires de sondage remplis dans l'enveloppe blanche avant de la sceller; ils devaient ensuite mettre l'enveloppe blanche dans la plus grande enveloppe (brune),

sur laquelle le nom de la région particulière de recensement visitée par le mandataire était imprimé, et la sceller. Les enveloppes étaient retournées en main propre ou par la poste. Sur réception d'un ensemble complet, il était noté qu'un mandataire particulier avait envoyé un ensemble complet provenant d'une région de recensement particulière. Cette procédure était strictement logistiquée afin de savoir si les ensembles remis aux mandataires avaient été retournés. L'enveloppe brune était alors détruite. Le nom de la région géographique imprimé sur l'enveloppe blanche de cet ensemble particulier et la taille de cette région de recensement étaient enregistrés sur chacun des 15 formulaires retrouvés dans l'enveloppe blanche retournée par le mandataire. Les deux enveloppes étaient alors détruites et tous les formulaires retournés étaient regroupés selon les 15 différents groupes de questions.

Ces procédures ont été utilisées pour assurer l'anonymat afin d'éviter toute possibilité que les emplois, éventuelles promotions ou augmentations de salaire des employés de la bibliothèque

du grand public. Chaque ensemble remis aux mandataires comprenait aussi trois formulaires sans question imprimée; ces formulaires devaient être utilisés si les mandataires avaient mal rempli les formulaires imprimés.

3.7 Recrutement et formation des mandataires

Les mandataires ont été recrutés pendant la période du 27 novembre au 9 décembre 1997 afin de profiter du congé des Fêtes lorsque les étudiants retournent chez eux. Il était impossible de recruter des étudiants inscrits au programme de MBSI (UWO) pour plusieurs des villes sélectionnées ayant des bibliothèques de dépôt complet. Dans ces situations, les étudiants de UWO devaient communiquer avec des amis ou des membres de leur famille demeurant dans ces villes et leur demander de bien vouloir participer à l'étude. Des honoraires de 200 \$ étaient versés pour chaque ensemble complet.

Une séance de formation a été organisée le 10 décembre 1997 pour informer les mandataires du but de l'étude; les étudiants ont rempli des formulaires de consentement et reçu des instructions détaillées sur les aspects de l'étude. Chaque mandataire a reçu un ensemble complet de formulaires de questions imprimés et une liste des bibliothèques visées par l'étude. Les noms des bibliothèques étaient accompagnés de la désignation du genre de bibliothèque, soit dépositaire académique universel, dépositaire académique sélectif, dépositaire public universel ou dépositaire public sélectif. On a fréquemment répété aux mandataires de *ne pas* indiquer sur les formulaires le nom de la bibliothèque visitée ou téléphonée mais plutôt d'inscrire le *genre* de bibliothèque questionnée. Toutes les questions des mandataires sur la nature de l'étude ont été discutées et répondues pour que les mandataires comprennent bien ce qu'ils devaient faire. L'accent a été placé sur l'importance de fournir, le plus fidèlement possible, la source de toute réponse à chaque question de référence (produit sur CD-ROM, un livre ou une adresse Internet).

situations exigent ou même permettent de catégoriser les questions de cette manière et c'est bien ainsi. Une demande de consultation facile peut rapidement devenir une question de recherche particulière et quelqu'un porté vers la recherche peut avoir quelques questions de consultation facile reliées à sa demande » (Katz, 1996, p. 118).

3.6 Documents de sondage

Les mandataires ont reçu des formulaires imprimés contenant chacun une question de référence. L'ensemble complet remis aux mandataires comprenait 15 formulaires de questions de référence. Les renseignements imprimés sur le formulaire indiquaient si la question devait être posée en personne ou au téléphone et si elle était de nature législative ou exécutive. En plus de fournir les questions de référence, les mandataires devaient inscrire sur les formulaires certaines réponses au sujet des variables institutionnelles et des variables reliées aux questions. Les variables institutionnelles sont le genre de bibliothèque de dépôt ou si cette dernière était dotée d'une section ou d'un bureau distinct affecté au service de référence gouvernemental. Les variables reliées aux questions sont la date et l'heure de la question, la période de temps consacrée au mandataire par le personnel de la bibliothèque et le niveau d'achalandage du bureau de référence. Les mandataires devaient indiquer au verso du formulaire si, à leur avis, ils avaient reçu une réponse complète, partielle, un certain genre de renvoi ou tout simplement aucune réponse. Les mandataires devaient indiquer aussi fidèlement que possible toute réponse reçue et la source utilisée pour y arriver. Même s'ils ne recevaient pas de réponse ou n'étaient pas référés, les mandataires devaient en plus décrire tout ce qui s'était passé au cours de l'interrogatoire de référence. Les mandataires ne connaissaient pas la bonne réponse aux questions qu'ils venaient de poser; cette décision avait été prise volontairement par les enquêteurs afin de simuler le mieux possible une réelle situation dans laquelle une question de référence serait posée par un membre

selon le besoin pour satisfaire le contexte canadien. Des questions ont alors été correctement élaborées pour la présente étude. Il était possible de répondre à toutes les questions par écrit ou à l'aide de moyens électroniques et du Web. La nature des questions est discutée de façon plus approfondie dans la section 7.

Cinq questions ont été désignées comme « téléphoniques », c.-à-d. des questions posées au téléphone par les mandataires. Les dix autres questions ont été désignées comme « en personne ». Nous croyions que diviser les questions dans deux différents modes de présentation fournirait une représentation très précise des situations réelles de référence vécues par les bibliothèques de dépôt. McClure et Hernon (1983) ont aussi utilisé cette distinction entre les questions téléphoniques et en personne.

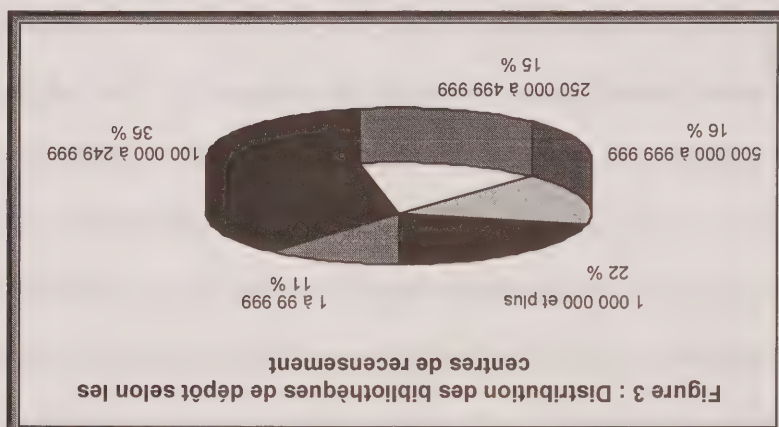
Il était en plus considéré comme souhaitable de diviser les questions en deux groupes : le premier traitant de documents provenant du domaine législatif du gouvernement (projets de loi, statuts, débats, procédure parlementaire) et le deuxième concernant les documents produits par le domaine exécutif (rapports ministériels, statistiques, répertoires, périodiques). Cette façon de procéder mettrait à jour le niveau de familiarité du personnel responsable des références pour une gamme variée d'opérations gouvernementales. Les questions étaient aussi classées selon le fait qu'elles traitaient surtout d'extraction de données ou de recherche documentaire. Katz (1996)

écrit qu'il s'agit « [d'une] méthode utile de différencier les genres de demandes ». Les demandes d'extraction de données sont celles d'individus posant des questions « particulières et s'attendant à recevoir des réponses sous forme de données ». Les questions de « recherche documentaire » sont celles de clients « recherchant de l'information, non seulement des réponses simples », et l'information est « habituellement sous forme d'un certain type de document » (p. 18). Katz reconnaît néanmoins la nature fluide de presque toutes les questions de référence. « Très peu de

Quinze questions portant sur des documents gouvernementaux ont été élaborées et mises à l'essai avant de les remettre aux mandataires. McClure et Hermon (1983) ont établi 20 différents genres de documents gouvernementaux américains pour leur étude discrète, dont des statistiques, rapports administratifs, répertoires, cartes, projets de loi, lois, règlements, débats, organismes/commissions et périodiques. Quinze de leurs catégories ont été choisies et adaptées

3.5 Catégorisation des questions

Des 488 questions, 105 ont été posées dans les régions métropolitaines ayant des populations dépassant 1 million d'habitants; 80 dans des villes de 500 000 à 999 999 citoyens; 75 dans des villes de 25 000 à 499 999 citoyens; 172 dans des villes de 100 000 à 249 999 personnes et finalement, 56 dans des régions ayant une population inférieure à 100 000 habitants.



des régions métropolitaines questionnées.

61,8 p. 100 de la population canadienne. La figure 3 montre une image plus détaillée de la taille sélectif. Les populations composant ces régions métropolitaines de recensement comptent pour sélectif. Au total, dix questions ont été posées dans des petits dépositaires publics de dépôt métropolitains ont fait une escale dans certaines villes ayant des bibliothèques publiques de dépôt publics de dépôt sélectif, deux étudiants devant se déplacer entre deux principaux centres

3.4 Sélection des régions métropolitaines de recensement

Les villes auxquelles les mandataires ont été envoyés ont été choisies selon la base des 25 régions métropolitaines les plus peuplées tel que défini par Statistique Canada. Les facteurs suivants ont été pris en considération lors de la sélection des villes :

- ◆ la disponibilité des étudiants mandataires retournant à la maison pour le congé des

Fêtes;

- ◆ la présence d'une bibliothèque de dépôt dans ces 25 régions métropolitaines de

recensement ayant la plus forte densité de population;

- ◆ le fait qu'il fallait établir une distribution géographique se rapprochant de la diversité régionale du Canada;

- ◆ la nécessité de poser des questions dans toutes les provinces et au moins une dans les

territoires.

Au total, les mandataires ont été envoyés dans 30 différentes régions métropolitaines de recensement. Vingt-trois de ces régions se trouvaient parmi les 25 régions métropolitaines de

recensement ayant la plus forte densité de population selon le recensement de 1996. La liste des

villes visitées par les mandataires est la suivante : Whitehorse, Victoria, Vancouver, Edmonton,

Calgary, Lethbridge, Saskatoon, Regina, Winnipeg, Thunder Bay, Sudbury, Windsor, London,

Kitchener, Guelph, Hamilton, Toronto, Kingston, Ottawa, Montréal, Sherbrooke, Trois-Rivières,

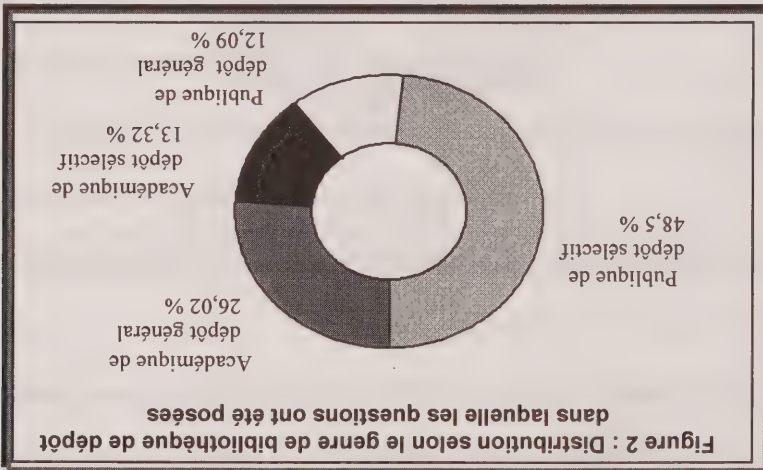
Québec, Chicoutimi-Jonquière, Moncton, St-Jean, Fredericton, Halifax, Sydney-Cap Breton,

Charlottetown et St. John's. Les deux plus grands centres - Montréal, Toronto et Vancouver - ont

chacun reçu trois ensembles de documents. Les plus petits centres comme Charlottetown et

Whitehorse n'ont reçu qu'un demi-ensemble. Afin d'inclure au moins certains petits dépositaires

Cette étude se concentre de façon disproportionnée sur les dépositaires ayant un statut universel (seulement 48 des 790 bibliothèques de dépôt au Canada). Mais parce que les dépositaires ayant un statut universel, qu'ils soient publics ou académiques, se retrouvent surtout dans les principales agglomérations, ils sont accessibles à un plus grand pourcentage de la population canadienne et sont donc de fidèles indicateurs du genre de service de référence disponible à un nombre important de Canadiens. La plupart des bibliothèques publiques de dépôt sélectif se trouvent dans les petites villes composant un très faible pourcentage de la population canadienne. Ces dépositaires publics de dépôt sélectif choisissent souvent de ne pas offrir une vaste gamme de publications officielles. Il ne serait donc pas représentatif d'envoyer des mandataires dans plusieurs bibliothèques ne possédant pas les sources de documentation.



universels (publics et académiques) et 62 p. 100 ont été posées dans des dépositaires sélectifs (publics et académiques). La figure 2 illustre une représentation graphique de la distribution des questions par genre de bibliothèque de dépôt.

sousreprésentés par rapport à leur pourcentage de la population nationale. Le tableau 1 montre l'étendue de cette surreprésentation/sousreprésentation.

Tableau 1 :

Comparaison de la distribution régionale de la population et distribution des questions

	Pourcentage de la population nationale	Pourcentage des questions posées	Sousreprésentation ou surreprésentation
Atlantique	8,1 %	15,3 %	+7,2 %
Québec	24,7 %	21,5 %	-3,2 %
Ontario	37,3 %	33,8 %	-3,5 %
Prairies	16,6 %	18,5 %	+1,9 %
C.-B. / Nord	13,2 %	10,9 %	-3,3 %

Il est important de remarquer que, d'une perspective globale, la distribution des questions posées correctement représente la mosaïque régionale, culturelle et sociale du Canada.

3.3 Genres de bibliothèques de dépôt

Etant donné que la base de sondage était limitée aux bibliothèques publiques et académiques (88,9 p. 100 du nombre total des dépositaires), la proportion des questions posées a été faite pour se conformer approximativement à la proportion respective des bibliothèques publiques et académiques à l'intérieur de l'échantillon. Les bibliothèques publiques comptent pour 50,8 p. 100 des dépositaires fédéraux canadiens, les bibliothèques académiques pour 38,1 p. 100 et les bibliothèques législatives pour 11,1 p. 100. Ces dernières ne figurent pas dans l'étude, car le grand public ne les utilise généralement pas. Donc, 296 questions ont été posées dans diverses bibliothèques publiques alors que 192 questions ont été posées dans des bibliothèques académiques. Environ 49 p. 100 des questions ont été posées dans des bibliothèques publiques de dépôt sélectif et 26 p. 100 ont été posées dans des bibliothèques académiques de dépôt complet. Autrement dit, 38 p. 100 ont été posées dans des dépositaires

francophone hors Québec. Par conséquent, la Colombie-Britannique, l'Ontario et le Québec sont

comme site d'essai afin de tenir compte de la réalité démographique de la population

l'Ile-du-Prince-Édouard, mais aussi parce que Moncton (Nouveau-Brunswick) a été choisi

Canada Atlantique est surreprésenté non seulement à cause de l'inclusion des bibliothèques de

les territoires, les régions de l'Atlantique et des Prairies sont légèrement surreprésentées. Le

Étant donné le désir de poser des questions dans chaque province et au moins une dans

Nord.

les provinces des Prairies et 53 (10,9 p. 100) en Colombie-Britannique et dans les territoires du

l'Atlantique; 105 (21,5 p. 100) au Québec; 165 (33,8 p. 100) en Ontario; 90 (18,5 p. 100) dans

dépôt. Soixante-quinze questions (15,3 p. 100) ont été posées aux dépositaires de la région de

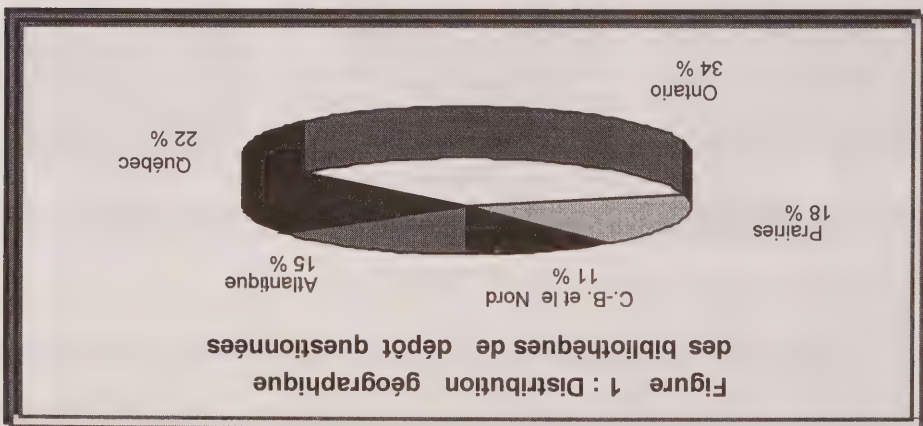
montre la distribution géographique des questions de référence posées aux bibliothèques de

nombre de questions dans chacune des provinces et au moins une dans les territoires. La figure 1

qu'établi par le recensement de 1996. Il était tout aussi important de poser au moins un certain

géographiques reflète approximativement la distribution de la population canadienne, tel

Il était important que le nombre de questions posées dans chacune des régions



niveau, des grappes de villes et municipalités à l'intérieur des régions géographiques ont été déterminées et un échantillon de bibliothèques de dépôt académiques et publiques a été pris pour refléter la proportion de ces bibliothèques dans le système global de dépositaires. Quinze différentes questions ont été posées à un total de 488 fois à 104 bibliothèques dans 30 territoires de recensement métropolitains définis par Statistique Canada. Chaque ensemble remis aux mandataires comprenait 15 différentes questions et un court formulaire de sondage. Les mandataires ont été recrutés parmi les étudiants inscrits au programme de Maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information (MBSI) de l'University of Western Ontario (UWO). Les questions ont été posées entre le 10 décembre 1997 et le 10 février 1998 – période pendant laquelle plusieurs étudiants retournent habituellement chez eux pour le congé des Fêtes. Les plans de voyage des étudiants ont certainement affecté la sélection des villes, malgré toute tentative d'adhérer aux considérations établies dans la prochaine section.

3.2 Considérations géographiques

La complexité politique canadienne exige qu'une distribution géographique des questions prenne en considération les différences régionales. Le Canada se compose de cinq régions géographiques et socioculturelles distinctes. Ces régions sont : les provinces de l'Atlantique (Terre-Neuve, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse et Nouveau-Brunswick); le Québec; l'Ontario; les provinces des Prairies (Manitoba, Saskatchewan et Alberta) et la Colombie-Britannique. En plus des dix provinces, le Canada compte aussi les régions du Grand Nord, dont font partie le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest.

services de dépôt, tel que mesuré par un nombre de réponses complètes fournies par le personnel de bibliothèque pour des questions particulières?

- ◆ Jusqu'à quel point les membres du personnel de ces bibliothèques utilisent-ils les sources d'information comme les disques compacts et la gamme d'adresses Web mis à leur disposition par le gouvernement fédéral canadien?
- ◆ Quelles catégories de questions de référence gouvernementale sont les plus difficiles à répondre pour le personnel des bibliothèques de dépôt?

Bien qu'il existe dans la plupart des provinces des bibliothèques législatives ayant un statut de dépositaire universel, la consultation publique des documents gouvernementaux est le plus souvent effectuée dans les bibliothèques publiques et académiques. Par conséquent, les questions de recherche élaborées pour cette étude ont été examinées de près dans les quatre catégories de bibliothèques de dépôt : académiques de dépôt complet; académiques de dépôt sélectif; publiques de dépôt complet; publiques de dépôt sélectif.

3. Méthode

3.1 Aperçu

Cette étude a été réalisée à l'aide de mandataires rémunérés dans une évaluation discrète du service de référence offert par les dépositaires académiques et publics d'un océan à l'autre. La qualité du service de référence a été fonctionnellement décrite comme le pourcentage de réponses complètes ou complètes combinées et partiellement complètes pour 15 questions pertinentes à des documents gouvernementaux. La sélection des bibliothèques visées était basée sur un échantillonnage proportionnel en grappes stratifiées. Au premier niveau, la stratification proportionnelle a été effectuée selon les cinq régions géographiques du Canada. Au deuxième

publiques et académiques ont depuis 1986 adopté des politiques par lesquelles l'analyse discrète du service fourni par le personnel de référence est un élément vital des études d'autoévaluation. Il y a certes plusieurs façons d'évaluer la qualité du service de référence, mais « l'exacritude de l'information... semble être le point de départ de toute évaluation » (Hults, 1992, p. 143). Aux fins de cette étude, 15 questions reliées à des documents gouvernementaux ont été

élaborées afin de déclencher le genre d'information suivant : l'exacritude des réponses; le niveau d'utilisation de sources électroniques comme le WWW par le personnel bibliothécaire; le degré avec lequel les membres du personnel effectuent des renvois; le genre de questions demandant un renvoi; l'effet de poser des questions au téléphone; la valeur de bureaux distincts de référence des documents gouvernementaux; et le niveau de connaissances démontré par les bibliothécaires et membres du personnel lors de l'utilisation des sources et de l'expertise officielles. Les questions de l'évaluation englobent les principales catégories de documents fédéraux canadiens pertinents à divers domaines du public et elles ont été créées à partir de demandes véridiques comme celles compilées par le bureau des renseignements du Centre de documentation de Transports Canada (Canada, 1986).

2. Questions clés sur la recherche

Cette étude a pour but d'examiner la façon dont les membres du personnel des bibliothèques fédérales canadiennes de dépôt répondent aux questions de référence sur les documents gouvernementaux et s'ils utilisent les sources accessibles comme Internet ou WWW pour y arriver. Les questions sur la recherche ont été formulées comme suit :

- ◆ Quel est le niveau d'exacritude du service de référence gouvernemental dans les bibliothèques académiques et publiques canadiennes participant au programme fédéral des

même employé de la bibliothèque pour une autre question. Bien que l'autosatisfaction du bibliothécaire puisse augmenter à la suite de telles études, Hults (1992) fait remarquer que les réponses de cette nature « prennent pour axiome ce qui est à prouver », car ce que le milieu bibliothéconomique « doit vraiment trancher » est de savoir si le taux d'exactitude de 55 p. 100 est « acceptable [et] sinon, quelle priorité les bibliothèques placent-elles sur l'amélioration de ce taux? » (p. 143).

L'analyse discrète, utilisée depuis les années 1960, est actuellement très populaire auprès des médias canadiens, comme en fait foi un rapport publié dans le quotidien *The Globe and Mail* décrivant les efforts déployés par Santé Canada pour découvrir si les commerçants se

conformaient à la loi interdisant la vente de produits de tabac aux personnes mineures (McIlroy, 1998, p. A1 et A10). Un article publié dans le quotidien *The New York Times* offre un autre exemple : des acheteurs clandestins, agissant comme des clients, sont rémunérés par des organismes de mise en marché pour catégoriser le service offert dans les magasins afin que les commerçants s'auto-évaluent (Steinhauer, 1998, p. C1 et C23). Dans le milieu

bibliothéconomique, le processus exige de poser au personnel bibliothécaire des questions prestées (ignorant qu'ils sont évalués) par l'entremise de mandataires formés pour présenter les questions et enregistrer leurs observations. Les avantages de l'analyse discrète ont été décrits comme suit par Lancaster (1977) : les membres du personnel sont observés dans des conditions d'opération présumées normales; la réussite à laquelle les membres du personnel répondent aux différents genres de questions peut être mesurée; et il est possible d'émettre des hypothèses sur les motifs entourant les mauvaises réponses (p. 77 à 136). Hermon et McClure (1987) font

remarquer que 22 évaluations discrètes de service de référence ont été réalisées dans différents genres de bibliothèques entre 1968 et 1986. Hults (1992) affirme que plusieurs bibliothèques

sujets connexes, dont la nature d'un service de références convenable associé aux ressources documentaires officielles. À la fin de 1997, le programme des services de dépôt a financé une autre enquête, concentrée cette fois sur le processus de référence des bibliothèques canadiennes de dépôt complet et sélectif.

L'efficacité de fournir des réponses précises aux demandes de référence est un élément central de la prestation de consultation publique des renseignements officiels. Cette dernière étude présente les résultats d'un examen discret de rencontres de référence effectuées dans les bibliothèques de dépôt complet et sélectif dans les cinq régions géographiques canadiennes (provinces de l'Atlantique, Québec, Ontario, provinces des Prairies, Colombie-Britannique et les territoires du Nord). Contrairement à l'analyse d'autres aspects du processus de référence comme la négociation de la question, les stratégies de recherche et l'analyse du sujet, l'examen discret se concentre sur la perspective de l'utilisateur et peut offrir un aperçu utile de la qualité du service fourni aux clients de la bibliothèque (McClure et Hermon, 1983, p. 11).

Les bibliothécaires se font depuis longtemps dire que seulement 5 p. 100 des questions posées sont correctement répondues par le personnel du bureau des renseignements (Hermon et McClure, 1986). Plusieurs des employés de bibliothèque ont pris ombrage à ce faible pourcentage, suggérant qu'il faille utiliser une approche plus qualitative pour évaluer les services de référence (Durrance, 1989; Tyckoson, 1992). Une telle approche prendrait en considération l'interaction entre le bibliothécaire et l'utilisateur en mettant l'accent sur les aspects comportementaux du processus de référence. De façon générale, les résultats de telles études ont voulu suggérer que les « taux de réussite de référence » soient plus élevés que « la règle de 55 p. 100 ». Parker (1996) présente, par exemple, un taux de réussite de 72,3 p. 100 tandis que Jardine (1995) avance un taux de réussite de 99 p. 100, basé sur le fait que le client consultera le

précieuses. À cette fin, le PSD a financé à l'automne 1996 la première étude approfondie sur l'état de réceptivité des bibliothèques de dépôt canadiennes à adopter les nouvelles technologies. Dolan et Vaughan (1998), dans l'ouvrage *Electronic Access to Federal Government Documents : How Prepared Are The Depository Libraries?*, ont présenté et analysé les résultats d'un projet d'enquête sur les possibilités technologiques et les services connexes exigés des bibliothèques de dépôt pour fournir, sous forme électronique, la consultation publique permanente des renseignements gouvernementaux. L'étude a été réalisée à l'aide d'un questionnaire à remplir soi-même envoyé à tous les dépositaires universels et sélectifs au Canada et à l'étranger afin de recueillir les données quantitatives et qualitatives.

Dolan et Vaughan (1998) ont conclu que bien qu'une majorité des bibliothèques visées considèrent que les publications officielles sont une partie très importante ou même essentielle de leurs ressources documentaires, les dépositaires sont gravement affectés par les exigences d'élaborer de nouvelles méthodes de traitement des documents sur format électronique, d'aider la clientèle à utiliser les nouvelles technologies et à assumer les frais associés. Les répondants ont reconnu la valeur d'Internet pour accéder de façon opportune aux renseignements

gouvernementaux, mais ils ont exprimé des réserves dans les domaines suivants : le contrôle et l'archivage bibliographique inadéquat; la menace d'un accès inéquitable si des droits sont imposés, le transfert des coûts de publication du gouvernement vers les bibliothèques si ces dernières doivent télécharger et imprimer des documents disponibles uniquement sur Internet et les exigences de former le personnel et d'assumer les frais d'entretien et de remplacement du matériel. L'étude a aussi démontré un niveau considérable d'incertitude parmi les dépositaires sur l'utilisation à l'avenir des renseignements gouvernementaux disponibles principalement sur format électronique. Des recommandations ont été formulées sur un complément d'études de

copies de leurs publications au PSD pour mise en circulation. Le programme assume tous les frais d'opération et gère la distribution des publications non gratuites aux dépositaires

gouvernementaux. Les bibliothèques participantes doivent assumer tous les frais ultérieurs

d'entreposage et de mise à la disposition du public de cette information.¹ Les 48 bibliothèques

canadiennes de dépôt complet, reçoivent automatiquement toutes les publications énumérées

dans la *Liste hebdomadaire* des publications du gouvernement du Canada.² Les 754 dépositaires

sélectifs au Canada choisissent les articles qu'ils souhaitent commander pour leurs collections à

partir de la *Liste hebdomadaire*, disponibles sur copie papier et par le site Web du PSD.³

Après sept décennies de distribution de publications imprimées par l'entremise du

Programme des services de dépôt, le gouvernement fédéral avance rapidement vers la diffusion

électronique de ses renseignements officiels. Les documents imprimés sont graduellement

remplacés au fur et à mesure que les organismes élaborent et mettent en place des procédures

pour convertir leurs publications sur format électronique. Bien que le WWW soit de plus en plus

reconnu comme véhicule primaire de disponibilité plus opportune et plus étendue des

renseignements gouvernementaux, les bibliothèques sont confrontées à d'importants défis

d'adaptation à leur nouvel environnement électronique.

L'étude systématique de la réceptivité des bibliothèques fédérales de dépôt à effectuer

une douce transition vers les formats électroniques est primordiale pour que le public puisse

bénéficier de la disponibilité rapide, rentable et opportune d'une profusion de ressources

¹ « Présenter le PSD », à l'adresse <<http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/dsp-psd/aboutDSP/dscont-f.html>>.

² Les bibliothèques canadiennes sélectionnées et approuvées par un comité composé de représentants de la Bibliothèque nationale du Canada et du Programme des services de dépôt reçoivent un statut de dépositaire universel désigné comme anglais, français ou bilingue, selon la clientèle de la bibliothèque.

³ Le statut de dépositaire sélectif est accordé aux bibliothèques publiques ou académiques canadiennes ouvertes au grand public au moins 20 heures par semaine et ayant au moins un employé à temps plein. Douze dépositaires sélectifs ne sont pas des bibliothèques.

Service de référence pour les documents gouvernementaux canadiens :
Conséquences de la consultation électronique

1. Introduction

L'historique du Programme canadien des services de dépôt (PSD), actuellement géré par la Direction des services de communication et coordination du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), remonte à l'époque préConfédération alors qu'on a commencé à mettre gratuitement à la disposition du public certaines publications gouvernementales par l'entremise des députés et de l'Imprimeur de la Reine. Le programme a été officiellement mis sur pied par décret en 1927 et a continué de fournir, pour plus de soixante-dix ans, un lien essentiel entre le gouvernement fédéral et les citoyens canadiens. Il donne

aujourd'hui accès, dans tous les formats, à des renseignements sur le gouvernement fédéral. Les publications sont distribuées gratuitement à 949 bibliothèques publiques, académiques et gouvernementales au Canada et à l'étranger dans lesquelles elles sont entreposées, répertoriées et utilisées pour fournir un service de référence au grand public, autres gouvernements, entreprises et universités. Le PSD a été un des premiers services fédéraux à adopter Internet comme véhicule de livraison des documents, le premier à expérimenter la vente de matériel d'information virtuelle et à explorer la faisabilité de rendre les publications électroniquement accessibles aux institutions dépositaires.

Tous les ministères et organismes du gouvernement fédéral canadien sujets à la Politique de communications du Conseil du Trésor doivent participer au programme; ils fournissent des

REMERCIEMENTS

Comme dans tout projet de recherche, cette étude n'aurait pu être réalisée sans l'aide de plusieurs individus. Nous voulons d'abord remercier M^{me} Moya Mason, notre adjointe de recherche, pour son aide inlassable et patiente. Kevin Carrothers nous a aussi aidé de façon opportune dans les moments clés. Nous voudrions aussi remercier M. Bruno Gnassi, gestionnaire du programme de services aux dépositaires, pour l'appui financier nécessaire à la réalisation d'un projet de cette envergure et son enthousiasme inépuisable pendant toutes les étapes de l'étude. Les commentaires de trois arbitres, tous des cadres de gestion supérieure de bibliothèques canadiennes, ont été d'une très grande valeur pour clarifier d'importantes questions soulevées par l'étude. Nous voulons

finaleme^{nt} remercier les mandataires qui ont posé des questions de référence discrètes au personnel bibliothécaire partout au Canada, soit Barbara Adamson, Gillian Akenson, Teri Badiou, Beverly Ball, Christine Brown, Kevin Carrothers, Danielle Deaver^{eux}, Peter Duerr, Sara Firmani, Laura Gardner, Janet Goosney, Chris Hogan, Jody Hull, Janet Kozoris, Jeff Kozoris, Elaine Magusin, Sarah Marlowe, Daniel Mason, Moya Mason, Michelle Morris, Lisa Mulak, Rebecca Smith, Chris Thomas, Gerry Vogel et Mia Yen.

Les résultats de cette étude renforcent les conclusions d'un examen précédent sur les bibliothèques de dépôt fédérales au Canada. Les répondants de l'étude de Dolan et Vaughan (1998) ont reconnu le potentiel d'Internet, mais, entre autres réservations, ont fait remarquer le manque de temps et de ressources consacrées à fournir une formation convenable au personnel des bibliothèques. Le programme de services aux dépositaires pourrait fournir une aide précieuse dans ce domaine s'il pouvait élaborer des programmes de formation efficaces et encourager le développement de « métadonnées », l'indexage et l'archivage de ses renseignements basés sur le Web, en plus de meilleurs véhicules de recherche et d'accès à la matière rehaussée.

- répondues que les questions traitant du secteur exécutif du gouvernement fédéral. Le taux des questions de recherche documentaire a été supérieur à celui des questions d'extraction de données. Les questions d'extraction de données ont été deux fois plus référées que les demandes de recherche documentaire. Le nombre de réponses complètes et partiellement complètes a augmenté au même rythme que la période de temps consacrée aux mandataires. Les résultats suggèrent que le personnel affecté à la référence peut beaucoup mieux répondre de façon complète et partiellement complète si on lui donne assez de temps et de ressources.
- Questions en personne ou par téléphone.** Un plus grand nombre de réponses complètes et partiellement complètes ont été reçues lorsqu'elles ont été posées en personne, surtout dans les bibliothèques de dépôt général. Les questions posées par téléphone ont été référées plus souvent. Le personnel des bibliothèques de dépôt sélectif a répondu de façon égale ou presque égale aux questions posées en personne et par téléphone.
- Niveau de connaissance des sources officielles.** Le personnel de référence utilise plus le matériel imprimé que les sources électroniques. Le niveau d'utilisation du WWW est très bas; les conclusions indiquent que le personnel bibliothécaire l'utilisant est beaucoup plus familier avec les sites du Parlement et du PSD. L'étude démontre un manque de connaissances de la vaste gamme de renseignements du domaine exécutif offerts sur Internet.

- fournies aux mandataires. Les niveaux de service variaient selon la région et le centre métropolitain de recensement. Les bibliothèques scolaires de dépôt général ont mieux réussi que les bibliothèques publiques de dépôt général. Les bibliothèques scolaires et publiques de dépôt sélectif ont le moins bien fait. La région de l'Ontario a obtenu le meilleur résultat, devant la Colombie-Britannique et les provinces de l'Atlantique, les provinces des Prairies et le Québec. Les territoires de recensement de plus d'un million de personnes ou entre un quart et un demi-million d'habitants ont fourni la meilleure possibilité d'obtenir des réponses complètes et partiellement complètes aux questions reliées aux documents gouvernementaux. Un taux de 38 p. 100 a été enregistré pour les situations dans lesquelles les mandataires n'ont pas reçu de réponse ou une réponse inexacte; ce problème s'explique du fait qu'un nombre d'employés affectés à la référence ignoraient la manière de trouver l'information demandée.
- **Proportion de renvoi des questions.** Un cinquième des questions posées par les mandataires ont été référées, dont la moitié à des ministères ou organismes gouvernementaux, 36 p. 100 à d'autres bibliothèques et 14 p. 100 à des organismes ou établissements commerciaux non gouvernementaux externes.
 - **Utilisation des sources électroniques (WWW).** Malgré la disponibilité généralisée des sites Web du gouvernement fédéral canadien, les conclusions montrent que les documents imprimés étaient de loin la plus grande source unique utilisée pour répondre aux questions de l'étude, même si les données suggèrent que les sources d'information basées sur le Web facilitent la recherche de réponses aux questions.

RÉSUMÉ

Fournir aux citoyens canadiens un accès gratuit, équitable, opportun et simple aux renseignements du gouvernement fédéral est un objectif national digne. Étant donné que les publications officielles imprimées sont de plus en plus remplacées par des documents électroniques disponibles sur le World Wide Web, l'étude systématique des capacités des bibliothèques de dépôt à donner au public canadien un accès et une qualité de référence continus est primordiale. Cette étude a été financée par le programme des services aux dépositaires du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et réalisée par les chercheurs du programme de bibliothéconomie et des sciences de l'information de la faculté de l'information et des études sur les médias de l'University of Western Ontario.

Un ensemble de questions reliées à des documents gouvernementaux a, aux fins de cette étude, été élaboré et mis à l'essai dans le cadre d'une évaluation discrète des bibliothèques scolaires et publiques de dépôt général et sélectif situées dans les cinq régions géographiques et socioculturelles du Canada. Les résultats sont basés sur l'analyse des données recueillies par des mandataires rémunérés ayant posé 15 questions 488 fois au personnel de 104 bibliothèques dans une trentaine de régions métropolitaines définies par Statistique Canada.

Les principales conclusions de l'étude se résument comme suit :

- **Exactitude des réponses aux questions posées.** En général, le personnel de référence des bibliothèques de dépôt a répondu de façon complète aux questions dans 29,3 p. 100 des cas, un résultat décevant. Le taux de réussite monte à 42,2 p. 100 lorsque les réponses complètes et partiellement complètes sont regroupées. Les quatre genres de bibliothèques de dépôt ont montré d'importantes différences dans les réponses complètes



1.	Comparaison de la distribution régionale de la population et distribution des questions	10
2.	Système de codage des questions de référence élaborées par John V. Richardson, Jr.	19
3.	Système de codage de Richardson modifié	19
4.	Questions préliminaires formulées pour la préenquête	22
5.	Résultats des questions de la préenquête	23
6.	List définitive de questions	26
7.	Impact d'une section distincte sur les réponses complètes	43
8.	Conséquence de l'achalandage sur le genre de réponse	46
9.	Réponses obtenues selon la façon de poser les questions et le genre de bibliothèque	51
10.	Temps consacré pour les questions de référence	52
11.	Comparaison entre les questions de nature législative et exécutive	54
12.	Genre de réponses reçues selon la source	73
13.	Moyenne de temps (en minutes) consacré à trouver les réponses	82
14.	Genres de réponses reçues pour la question pertinente au CRTC, selon le genre de bibliothèque	83
15.	Genres de réponses reçues pour la question pertinente à l'ouvrage de Jill Wherrett, selon le genre de bibliothèque	84
16.	Genres de réponses reçues pour la question sur le boisseau d'ogre, selon le genre de bibliothèque	85
17.	Genres de réponses reçues pour la question sur les paroles françaises, selon le genre de bibliothèque	86
18.	Genres de réponses reçues pour la question sur les carburants, selon le genre de bibliothèque	87
19.	Genres de réponses reçues pour la question sur les armes à feu, selon le genre de bibliothèque	88
20.	Genres de réponses reçues pour la question sur le vérificateur général, selon le genre de bibliothèque	89
21.	Genres de réponses reçues pour la question sur les écrivains criminels, selon le genre de bibliothèque	90
22.	Genres de réponses reçues pour la question sur les Îles de la Madeleine, selon le genre de bibliothèque	91
23.	Genres de réponses reçues pour la question sur les règlements de la Chambre, selon le genre de bibliothèque	92
24.	Genres de réponses reçues pour la question sur les réfugiés, selon le genre de bibliothèque	93
25.	Genres de réponses reçues pour la question sur les contrats d'ordures, selon le genre de bibliothèque	94
26.	Genres de réponses reçues pour la question sur la photographie aérienne, selon le genre de bibliothèque	96
27.	Genres de réponses reçues pour la question pertinente à la loi sur la pêche, selon le genre de bibliothèque	97
28.	Genres de réponses reçues pour la question sur l'Afrique, selon le genre de bibliothèque	98



11	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
13	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
25	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
30	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
32	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
34	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
36	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
40	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
41	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
42	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
45	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
48	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
49	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
50	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
53	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
55	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
56	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
58	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
59	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
61	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
62	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
64	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
65	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
66	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
67	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
68	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
69	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
70	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
72	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
74	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
79	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
80	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions
81	Distribution géographique des bibliothèques de dépôt questions

SOMMAIRE

ii	Figures	
iii	Tableaux	
iv	Résumé	
viii	Remerciements	
1	Introduction	
6	Questions clés sur la recherche	
7	Méthode	
	3.1 Aperçu	
	3.2 Considérations géographiques	
	3.3 Genres de bibliothèques de dépôt	
	3.4 Sélection des régions métropolitaines de recensement	
	3.5 Catégorisation des questions	
	3.6 Documents de sondage	
	3.7 Recrutement et formation des mandataires	
	3.8 Questions d'anonymat et de consentement éclairé	
	3.9 Procédures de codage	
21	Elaboration des questions de l'étude	
27	Limites de l'étude	
29	Analyse des données et résultats	
	6.1 Profil de la distribution des questions	
	6.2 Variation dans les niveaux de service selon des facteurs externes	
	6.3 Variation dans les niveaux de service selon des facteurs internes	
	6.4 Variation dans les niveaux de service selon les variables des questions	
	6.5 Renvois et absence de réponse/réponses inexactes	
	6.6 Sources utilisées pour répondre aux questions	
	6.7 Taux d'efficacité et genres de sources	
78	La nature des questions de référence posées par les mandataires	
	7.1 La degré relatif de difficulté des questions	
	7.2 Analyse des questions	
99	Conclusions et recommandations	
110	Bibliographie	

Rapport à l'intention du
Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Direction des services de communication et coordination
Division des services de consultation publique
Programme de services de dépôt

**Service de référence pour les documents
gouvernementaux canadiens :
Conséquences de la consultation électronique**

Préparé par
Juris Dilevko et Elizabeth Dolan
Faculty of Information and Media Studies
University of Western Ontario

Mars 1999



Gouvernement
du Canada

Programme des services
de dépôt
Depository Services
Program
Government
of Canada

**Service de référence pour les documents
gouvernementaux canadiens :
Conséquences de la consultation électronique**

Préparé par
Juris Dilevko et Elizabeth Dolan
Faculty of Information and Media Studies
University of Western Ontario

Mars 1999

Canada